



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Compromiso organizacional y calidad del servicio interno en la Municipalidad
Metropolitana de Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Manuel Fernando Pedro Gutiérrez Flores (ORCID: 0000-0002-9551-8376)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis hijos y a su bella madre por su paciencia y apoyo, ellos quienes tienen que soportar mi ausencia por el tiempo prestado para realizar este plan de desarrollo profesional, a mí recordado padre por ser mi guía, con su frase: “*sin prisa-sin pausa*”, la cual siempre me acompaña y sirve de impulso.

Agradecimiento

En primer lugar, a nuestros reconocidos docentes de Posgrado de la UCV, en la Especialidad de Gestión Pública, a mis compañeros de aula profesionales de diversas carreras por sus aportes y especialmente a todos los colaboradores anónimos que participaron en este estudio con sus encuestas.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Manuel Fernando Pedro Gutiérrez Flores** con DNI N° 10191564, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte, declaro bajo juramento que el trabajo académico titulado **“Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima”** presentada para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N°00011-2016.UCV.VA. Lima 31 de mayo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

Declaro bajo juramento que he mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de agosto del 2020.



Firma

Manuel Fernando Pedro Gutiérrez Flores

DNI N° 10191564

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Espero que mi modesto aporte contribuya de alguna manera en la solución de la problemática de la gestión administrativa en especial en los aspectos relacionados con el Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la cual contiene la Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método donde se abarcan aspectos tales como el diseño de investigación, las variables, la operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V y VI contienen respectivamente los resultados, la discusión, conclusión y recomendaciones.

El autor.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo (criterios de selección)	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	24
III. Resultados	25
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	45
Anexo 1. Matriz de consistencia - variable 1	46
Anexo 2. Matriz de consistencia - variable 2	47
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos - cuestionario	48
Anexo 4. Certificado de Validez	50
Anexo 5. Base de datos	54
Anexo 6. Alfa de Cronbach	61
Anexo 7. Autorización aplicar cuestionario	63

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización del compromiso organizacional	19
Tabla 2	Operacionalización de calidad del servicio interno	20
Tabla 3	Resultados de la opinión de juicio de expertos	22
Tabla 4	Niveles del compromiso organizacional	25
Tabla 5	Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional	26
Tabla 6	Niveles de calidad del servicio interno	27
Tabla 7	Niveles de las dimensiones de calidad del servicio interno	28
Tabla 8	Correlación entre compromiso organizacional y calidad del servicio interno	29
Tabla 9	Correlación entre identificación con la organización y calidad del servicio interno	30
Tabla 10	Correlación entre sentido de pertenencia a la organización y calidad del servicio interno	30
Tabla 11	Correlación entre deseo de involucramiento con la organización y calidad del servicio interno	31

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diseño de investigación.	16
Figura 2	Niveles de compromiso organizacional	25
Figura 3	Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional	26
Figura 4	Niveles de calidad del servicio interno	27
Figura 5	Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio interno	28

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad del servicio interno de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2020. De tipo cuantitativo, se utilizan los procedimientos del método científico de tipo básico, transversal, tomando una muestra intencionada de 114 colaboradores.

Se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento utilizado el cuestionario con escala tipo Likert, la validación con juicio de dos expertos quienes dieron su aprobación a las preguntas, el análisis de confiabilidad obtenido a través del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.9124 para la variable compromiso organizacional y de 0.924 para la variable calidad de servicio interno.

El resultado descriptivo a través de las encuestas fue de 83.3% indicando que el compromiso organizacional de la entidad se encuentra en el nivel moderado, y la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$, de manera que existe relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno; Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.802, mostrando una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, se precisa que existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno

Palabras claves: Compromiso organizacional, Calidad del servicio interno, Pertenecer a la organización.

Abstract

The objective of this study was to determine the influence of organizational commitment on the quality of the internal service of the Metropolitan Municipality of Lima 2020. Quantitative type, the basic, transversal scientific method procedures are used, taking an intentional sample of 114 collaborators.

The survey technique was used, an instrument used the Likert scale questionnaire, the validation with the judgment of two experts who gave their approval to the questions, the reliability analysis obtained through the Cronbach's Alpha coefficient of 0.9124 for the commitment variable. organizational and 0.924 for the variable internal service quality.

The descriptive result through the surveys was 83.3% indicating that the entity's organizational commitment is at the moderate level, and the bilateral significance or p-value is equivalent to $0.00 < 0.05$, so there is a relationship between organizational commitment. and internal quality of service; Similarly, the Spearman correlation coefficient was 0.802, showing a very strong positive correlation. Therefore, it is specified that there is a significant relationship between organizational commitment and internal service quality.

Keywords: Organizational commitment, Quality of internal service, Belong to the organization.

1. Introducción

El estudio examina la realidad problemática del compromiso organizacional y calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima, analizaremos si se logra la integración de los trabajadores con la entidad y la calidad de los servicios que a través de ellos se obtiene. Iniciaremos con el Compromiso organizacional el cual nos permite medir el grado de integración de los trabajadores y la entidad donde laboran, su nivel de confianza, su voluntad de pertenecer a la entidad y de sentirse realizado, cumpliendo con su labor, muestra su deseo de seguir y cumplir las metas propuestas por la entidad.

El CO se hace presente desde el primer momento en que el usuario tiene contacto con la entidad, los servidores públicos realizan su labor diaria según sus habilidades y competencias, con lo aprendido y lo dispuesto a través de directivas, es necesario resaltar también la trascendencia de la identificación personal, su lealtad a la institución, durante el tiempo de observación se aprecia un funcionamiento con una cantidad limitada de trabajadores denominados colaboradores, quienes atienden a las personas llamados usuarios, quienes se acercan a tramitar algún procedimiento administrativo ante la entidad, la cual reúne una gran cantidad de colaboradores que como principal característica han sido incorporados a la institución en diferentes momentos, directamente vinculados a los períodos municipales.

La administración municipal demuestra un bajo interés en cumplir con las metas programadas, lograr también que los colaboradores eleven su nivel de desempeño, logrando así mayor número de atenciones a los usuarios, en la práctica es factible encontrar colaboradores poco comprometidos con la actividad, también se presentan dificultades para poder cumplir con las metas propuestas.

La administración pública moderna, requiere un buen nivel de capacitación al personal para estar a la par del avance y servirse de las tecnologías de información y comunicación TIC, sin embargo el uso de estas tecnologías no se ha dado en su total dimensión para que se realice una prestación de servicio eficiente, contar con personal con empatía que atienda a las personas con respeto y eficacia, favoreciendo la comunicación y la solución a los problemas reconocidos tanto por parte del usuario externo como interno.

Este trabajo denominado Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima, se desarrolla en el espacio temporal de la Pandemia del Covid19, de la gestión del actual Alcalde y de los funcionarios quienes requieren mejoras en la conducción de la Municipalidad de Lima, con el tema actual de la

emergencia sanitaria, la administración debe evaluar la interacción de los colaboradores, la edad de los mismos, competencias, manejo de las TIC, para permitir un funcionamiento adecuado e integral, para que los colaboradores puedan utilizando las nuevas tecnologías de comunicación un trabajo remoto eficiente, se requiere desarrollar políticas de redes de accesos para afrontar esta realidad.

La importancia del estudio está enfocada en sensibilizar la visión acerca del proceso interno del gobierno local de Lima y resaltar la necesidad de potenciar el factor humano identificados como colaboradores quienes están al servicio de los usuarios, la capacitación permanentemente en las últimas TIC, para dinamizar la interacción al interior de la dirección y el beneficio hacia los usuarios, en todos los niveles jerárquicos de la entidad para lograr un grupo humano homogéneo, logrando desarrollar al máximo sus capacidades.

Con el fin de realizar esta investigación se han revisado trabajos precedentes desarrollos relacionados a las variables de este estudio, conceptos de CO y CSI en la MML, así tenemos trabajos académicos extranjeros, que utilizaron las variables del Compromiso Organizacional y la calidad de servicio, las que permiten tomar mayor conocimiento de los conceptos, de manera que se recopilaron investigaciones de maestría para tener un mejor nivel de análisis y mejor percepción de las variables, considerando además su reciente data se tiene las siguientes investigaciones: Relaciones entre gestión de la organización y el sentido del compromiso, motivo y satisfacción de alumnos y maestros de la institución educativa para adultos de la región Biobío.

Sagredo (2019) se enmarcó en este clima organizacional en el colegio de jóvenes y adultos en Chile, donde se analizó las vinculaciones entre el compromiso motivacional, el compromiso y la satisfacción de parte de los alumnos, la muestra un grupo humano con responsabilidades de padres de familias o jóvenes que laboraban relegando el término de su período de estudios escolares, un diseño No experimental y transversal utilizando como instrumento la encuesta, escala Likert en un único momento, la muestra utilizada fue 358 estudiantes y 59 docentes, se usó técnicas cualitativas y cualitativas, obteniendo correlación entre las dimensiones compromiso, satisfacción y motivación para los alumnos, y para los maestros fue sólida la dimensión de compromiso dando estabilidad a la gestión, teniendo como resultado dos propuestas de modernización de la gestión docente para su mejor aceptación por el resto de jóvenes y adultos de la localidad, debiendo la entidad tomar particular interés en mantener el clima organizacional docente en buen nivel.

Mientras que en su estudio Cornejo (2018), analizó los factores que intervienen el compromiso organizacional en diferentes generaciones de trabajadores de una empresa tecnológica en Chile, estudio de grado de maestría buscó determinar aspectos importantes que permiten impulsar el compromiso con la organización en una empresa de tecnología, utilizando la metodología cuantitativa en una encuesta y luego cualitativo para entender a profundidad los aspectos motivacionales de la población de estudio, concluyendo que el compromiso tenía variaciones relacionados a la edad de los encuestados, siendo notoria la mayor vinculación con la organización en virtud a sus edades y los periodos de continuidad en el establecimiento, asimismo según lo mostrado las diferencia de generación determina la poca vinculación afectiva hacia la organización de los más jóvenes ya que su visión está dirigido a obtener un trabajo remunerado y poder dirigir la organización rápidamente.

Asimismo Medina (2018) en su estudio “El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de administración de educación superior” en Ecuador logro luego de precisar que la población encuestada de la localidad de Ambato fue es de 966, de donde extrajo una muestra significativa, demostró la correlación con una influencia del síndrome en el CO del personal en un nivel medio concluyendo que el personal en un 10.2% padece del síndrome; por lo tanto la correlación entre el CO y el síndrome motiva la falta de motivación, desinterés o incluso impaciencia como resultante.

Por su parte Ramírez y Mapén (2019) en su estudio sobre la Evaluación del CO de los servidores público en México, evaluaron a 102 trabajadores administrativos de diferentes edades y a través de la encuesta realizada se pudo determinar que el vínculo con la entidad pública era mayor en la dimensión afectiva, relacionado con la edad del funcionario, ya que con mayor tiempo de permanencia en la estructura, el asalariado desarrolla una mayor identificación con la entidad, asimismo es notoria la diferencia de resultados en la dimensión de continuidad entre los casados, en tanto que la dimensión normativa es de nivel medio, además muestra que los encuestados se mantienen en la organización en base a un tema moral, a este respecto Concluyeron que las organizaciones deben desarrollar herramientas para aumentar el compromiso organizacional del personal, ya que beneficia su desempeño, mejorando con ello la productividad de la institución, reduciendo además el ausentismo laboral.

En efecto, resulta clara la importancia de la vinculación afectiva del trabajador para con la organización que lo acoge, siendo ello el origen de un fuerte nexo psicológico que vincula al trabajador y a la organización. En tanto que Pérez (2018) en su estudio

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas de vehículos de Ambato Ecuador nos muestra a través de sus resultados la relación correlacional determinada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que tienen más de dos años en dicho trabajo; muy determinada también al nivel de educación de la muestra, quienes no tienen mayor perspectivas de lograr ingresos mayores la correlación de Spearman fue de $r = 0.448$ y $p = 0.005$ lo cual demostró satisfacción del personal con su lugar de trabajo.

Equivalentemente, de los trabajos realizados en nuestro país, tomando los conceptos antes descritos respecto a las variables de estudio, tomaremos también el estudio de Fermín (2018), en su estudio de maestría estudiando el CO y la calidad del servicio del Fondepes, investigación básica, de diseño no experimental correlacional. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el CO y calidad del servicio de los colaboradores en la oficina de Lima Metropolitana, la muestra se tomó usando la encuesta a través de un cuestionario a los 60 miembros administrativos de dicha oficina. Concluye la investigación que está presente un fuerte compromiso con la organización y asevera que cuanto más se promueva, se obtendrá un mayor nivel de calidad en el servicio proporcionado a los usuarios, por lo mismo entiende que es necesario promover y mantener el vínculo emocional del personal hacia la organización, reconocer también el buen trabajo realizado.

De la misma manera Landauro (2017) en su estudio titulado “Compromiso organizacional y motivación del personal policial de águila negra de Lima metropolitana” la cual tuvo como objetivo relacionar el CO y la motivación de poder, contando con una muestra de 300 efectivos, los resultados dieron una efectiva relación entre el compromiso organizacional y la motivación de poder ($p < 0,05$ y $r = 0.140$). en tanto que no existió una relación estadística significativa entre CO y motivación de afiliación y logro de los policías ($p > 0,05$ y $r = 0,21$ y $r = 0,34$), la cual concluye que existe una fuerte relación entre el CO y la motivación de poder de los policías de águila negra de lima metropolitana asimismo entre la implicación y motivación de poder de los efectivos, en tanto que no existe relación entre compromiso afectivo y motivación de afiliación, asimismo no existió relación entre el compromiso de continuidad y motivación de afiliación, de poder ni de logro del personal.

El compromiso organizacional es un factor muy importante para la vida interna de toda entidad, ello permite la integración de las personas a los intereses de la compañía, es necesario favorecer una fuerte formación del compromiso para obtener un buen funcionamiento que impacte favorablemente en los usuarios del servicio, así lo enuncia

Delgado (2018) quien desarrollo la tesis sobre: Clima y Compromiso organizacional de trabajadores del municipio de Paramonga, al norte de Lima, siendo esta investigación de enfoque cuantitativo, básico, transversal realizando la toma de información en un solo momento, a través de la encuesta; la cual brindo como resultados la evidencia de una relación significativamente alta y directamente proporcional para las variable de CO e involucramiento laboral, con lo cual se puede afirmar que el clima organizacional tiene una marcada relación con el CO en la alcaldía de Paramonga.. Mientras que Flores y Pujadas (2017) en su investigación compromiso organizacional y desempeño laboral de trabajadores universidad Sánchez Carrión de tipo aplicada, diseño no experimental correlacional demostró la relación positiva considerable de 81.7% entre compromiso organizacional y desempeño laboral.

A este respecto Fuentes (2018) en su investigación del CO y desempeño laboral en la Unidad Educativa de San Juan de Miraflores, de tipo cuantitativa, estilo básico y correlacional, tomando una muestra de 60 educadores de la localidad, luego de analizar la información demuestra la existencia de una vinculación positiva entre el CO y su desempeño laboral; siendo positivo para el compromiso de tipo afectivo y el desempeño de labores, aunque demuestra un débil apego a la continuidad en el trabajo y el compromiso normativo, con lo que determina que se debe proporcionar más seguridad a los entrevistados para mejorar su percepción de pertenencia con la institución y reconocer su buen desempeño, contar con programas de incentivos y valoración del esfuerzo de los trabajadores.

En tanto que las Teorías relacionadas al estudio de las variables: Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno, para su comprensión veremos primeramente la teoría de la variable CO, Becker (1960) desde la visión de la psicología la definió como un estado psicológico que caracteriza la vinculación emocional del trabajador con la institución, además de aceptar las metas de la organización y exteriorizar su anhelo de mantenerse en la entidad según sus propias condiciones.

Posteriormente Meyer y Allen (1991) corroboran esta afirmación entendiéndola como la relación psicológica de los trabajadores se vinculan con las organizaciones, además dividieron el concepto compromiso organizacional en tres componentes importantes para su estudio, que se relacionan íntimamente entre sí, en la realidad de las labores dentro de la organización, estos componentes fueron: afectivo, de continuidad y normativo, por ello se entiende que un trabajador puede sentir un fuerte vínculo afectivo con su puesto de trabajo

en la organización o la empresa, pero que asimismo paralelamente puede experimentar o no, el anhelo de continuidad en el cargo y de otro lado la fidelidad para con la organización.

Para entender la Importancia de la variable Compromiso Organizacional desde la perspectiva moderna de la administración se sabe que: sin poder afianzar el compromiso organizacional al interior de las empresas, la generalidad de las mismas no podrán lograr sus mejores logros, Arciniega (2002) sostiene que, solo el CO es un mecanismo de predicción de la rotación del personal, incluso tomando los antecedentes de asistencias y puntualidad, las amonestaciones al personal, es decir las conductas propias del empleado que influye en la organización, por ello según Bayona, Goñi y Madorran (2000) la aptitud de la institución se determina por lograr los objetivos propuestos en la organización, lo que se logrará únicamente comprometiendo al capital humano con que cuenta para desarrollar y obtener los resultados esperados.

Hadian (2018) demostró la existencia del compromiso entre los trabajadores y las instituciones el cual surge al llegar y por primera vez toma conocimiento de una organización, Lupano y Castro (2019) al iniciar su labor es ese momento en donde las expectativas son naturalmente positivas y la presencia del trabajador trae consigo sus vivencias previas y requiere una etapa de adaptación a las nuevas metodologías y procedimientos, en forma voluntaria así lo entienden Peters y Waterman (1994) quienes concluyen que toda organización surge y se mantiene vigente como resultado de integrar sus trabajadores a su propia cultura organizacional, para compartir una visión de productividad propia lograda necesariamente con la participación de sus trabajadores, logrando así el éxito de la operación y sin el compromiso decidido de los operarios esta actividad no podrá ser productiva.

Robbins (1987) indicó que el compromiso organizacional permite estudiar el comportamiento del capital humano en las organizaciones en forma amplia, integral y perdurable en el tiempo entendiendo a la organización como todo, distanciándose del concepto del concepto de satisfacción del trabajador con su puesto de trabajo, ya que podría tenerse un trabajador insatisfecho en su puesto de trabajo, si ello es a causa de la organización entonces el trabajador consideraría su renuncia. En contraposición a lo encontrado por Loli, et al. (2015) quienes en su estudio en las organizaciones publico privadas de Lima encontraron un elevado porcentaje de colaboradores que no se sienten comprometidos con las organizaciones, así como no tener desarrollado un sentido de permanencia en las mismas llegando hasta un 29% de los encuestados.

Las características de la variable compromiso con la organización surge claramente como expresión de las personas de: pertenecer a una empresa, de seguir sus reglas, hacer lo que ella determina, ello claro como consecuencia de la necesidad del trabajador, cualquiera sea su cargo, de ubicarse en una empresa que le brinde seguridad económica, estabilidad para afrontar sus gastos, para poder cumplir su proyecto de vida, ello lo compromete hacia una institución, de la cual depender. Por consiguiente, los investigadores Porter, Steer, Mowday y Bouliam (1974) entendieron que el CO debe ser visto como la afirmación de las metas y valores propuesta por las organizaciones, ante las que el trabajador las acepta y realiza su labor para el fin de favorecerla.

En ese orden de ideas Berberoglu (2018) Afirma que los trabajadores deben comunicarse libremente con sus empleadores para recibir retroalimentación de ser necesario para fortalecer el CO y mejorar la percepción del desempeño realizado, Dada la vital importancia de las interacciones diarias de los colaboradores con la institución Ruekert y Walker Jr. (1987) afirman que los procesos internos de las organizaciones vinculadas a su marketing tienen dos propósitos: cumplir con el objetivo de la empresa y con los objetivos individuales del personal, en cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, para Mowday (1998), El CO es importante en toda organización para mejorar su desempeño y para los colaboradores porque motiva la identificación con la entidad. También Meyer y Herscovitch (2001) y Butts, Vandenberg, DeJoy, Schaffer, y Wilson (2009) Confirmaron que a través del compromiso organizacional se motiva la identificación del colaborador hacia la entidad, con el trabajo que realiza y su profesión; Y en forma general el individuo se identifica con una actividad la cual moldea su comportamiento.

La conducta del ser humano en sociedad, está ligada a lograr una forma de subsistencia a través de un trabajo remunerado que lo acoja, por ello para Kanter (1968) el compromiso organizacional es el proceso por el cual los intereses del trabajador se logran y relacionan con el modelo de comportamiento social aceptado, por lo que se entienden son una expresión de la misma persona y sus necesidades; De este modo Mowday (1998) identificó tres componentes dentro del compromiso: La convicción del colaborador a aceptar nuevas finalidades y valores de la empresa; El precepto personal para esforzarse en favor de la entidad y el interés de permanecer como parte de la entidad.

Las poblaciones humanas han demostrado que se asocian según sus necesidades, para obtener un fin común, desde la perspectiva de la empresa Davila, Jimenez (2014), precisaron

que existe una clara relación del compromiso con la organización y el sentido de pertenencia que se desarrolla a través de los diversos procesos surgidos en la entidad. Es por ello que Meyer y Allen (1991) en su teoría concluyeron que el compromiso organizacional es el proceso mediante el cual la persona se identifica íntimamente con la organización compartiendo voluntariamente los problemas de esta. En tanto que para Robbins y Judge (2013) el CO es la forma como un empleado se identifica con la entidad que lo acoge y con los lineamientos y formas de esta institución.

Los análisis presentados del compromiso organizacional permiten entender la importancia de esta variable, ya que la visión y los objetivos de crecimiento y desarrollo de las organizaciones no podrán ser logrados en este mundo globalizado y competitivo sin el real compromiso del capital humano, su personal que debe estar motivado y comprometido conoce por dentro el funcionamiento diario de la organización, pudiendo proponer soluciones efectivas a alguna debilidad de la institución, ello es practica regular en las empresas más exitosas del mundo.

El compromiso organizacional fue subdividido por Meyer y Allen (1991) en tres componentes: Afectivo, Normativo y Continuidad entendiendo claramente que estos se interrelacionan entre sí a criterio del individuo, y que los mismos son en diferente proporción interiorizados por cada persona en forma muy particular.

En el plano Afectivo existe una marcada relación de pertenencia a algo, es una atadura emocional, así para Robbins y Coulter (2010) esta relación con la organización se manifiesta al acatar los intereses de ella, asumiéndolos interiormente como propios, trabajando directamente para estos logros. En tanto que en el plano Normativo. El trabajador está obligado a cumplir con su trabajo y a recibir por ello un sueldo Meyer, et al., (1991). Asimismo, en el plano de Continuidad. Aquí el trabajador tiene la necesidad de percibir un sueldo para con ello solucionar sus obligaciones y eso lo motiva a continuar en la entidad.

En cuanto a las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional podemos iniciar analizando la dimensión Identificación con la organización, en donde se demuestra que las personas, los trabajadores se vinculan con la empresa a un nivel subjetivo muy íntimo, según su experiencia, a lo largo de los años en las instituciones que ha formado parte, en ese efecto (Topa y Morales 2005, Perugini y Solano 2018) enuncian que cuando un empleado se siente identificado con la organización esto influye positivamente en las conductas del trabajador en aspectos de producción, en su rol de trabajador de una empresa, por ello es importante apoyar este desarrollo personal hacia la organización, de igual forma

(Lasahari, Moazzam y Salman, 2016 y Baykal (2019) determinan la importancia del compromiso de los trabajadores con la organización motivada desde la entidad.

Asimismo, Meyer, et al. (1991) definieron en el compromiso afectivo la vinculación afectiva del trabajador con la organización, siendo que los trabajadores con un fuerte sentimiento afectivo desarrollan sus labores por decisión propia. Asimismo, Chiavenato (2004) afirmó que a mayor tiempo que el trabajador permanezca en la organización desarrollara una mayor confianza en la organización y mayores lazos de confianza en ella.

Además, para Kim, Eisenberger y Baik (2016) el aspecto emocional está presente e importante en los trabajadores siendo claramente vinculado además al aspecto económico que permite sostener con su salario sus necesidades y de sus familias. Siendo sus principales identificadores: la Autoestima, el Entusiasmo por el puesto de trabajo y la Correspondencia. Illies y Reiter-Palmon (2020) Mostraron que disponer de un buen o mal capacitador tendrá un fuerte impacto en el nuevo personal que se integre a la entidad afectando su apego a la misma.

En relación a la dimensión sentido de pertenencia, podemos apreciar que los trabajadores desarrollan el sentido de pertenencia, el que surge desde el momento de vivir en una familia, luego en la etapa escolar pertenecer a un colegio y posteriormente a una institución, es así que: Meyer, et al. (1991) definieron la obligación de tipo formal, que tienen los empleados respecto de una empresa lo que forma en ellos un elevado sentimiento de pertenencia en virtud de cumplir con sus horas de trabajo los hace partícipes de la empresa y le da moralmente una presencia favorable a nivel social, estando además motivados a trabajar con esfuerzo para ser acreedores a algún beneficio adicional.

Para Edel, García y Casiano (2007) entendieron la labor del trabajador desde la perspectiva del compromiso establecido en la norma de respeto a la organización, lo cual se apoya en la lógica de recibir en retribución algún beneficio, lo que completa la correspondencia empleado - empresa, en la visión de obtener un incentivo por su trabajo el empleado desarrolla una valoración positiva hacia la empresa. Siendo sus indicadores: Seguridad laboral, Satisfacción personal y Sentimiento de arraigo.

Por su parte la dimensión Deseo de involucramiento. Implica que las personas deseamos ser escuchadas desde nuestro ser unitario y más aún cuando estamos en un grupo humano organizado, Wanyonyi (2014) sostiene que, dentro de la organización el involucramiento está vinculado a la existencia de mecanismos o estructuras organizacionales que se sirvan del talento humano para la toma de decisiones en las labores. Por ello Robbins,

et al. (2010) indicaron que, el involucramiento del trabajador se materializa cuando se da la implicación activa del trabajador en la obtención de decisiones en la institución. Asimismo, Alles (2007). Definió que el comprometerse de los empleados, se manifiesta en las tareas diarias que realiza y el auge de su participación en las labores de la organización., incluso Lee, Tae (2015) indicaban que el involucramiento laboral beneficia a los trabajadores y a las empresas, incrementando la autonomía y colaboración de estos en las tomas de decisiones esto se refleja en el éxito de las empresas. Teniendo como sus indicadores: Participar en las decisiones, capacitaciones e incentivos.

La teoría de la variable Calidad Servicio Interno nos interesa por cuanto ha sido bien desarrollada en la actividad privada, siendo allí donde más notoria se hace su desarrollo, precisando la variable de CSI tenemos a Losada y Rodríguez (2007) quienes sostienen que ella sirve tanto para el cliente externo como para el cliente local, en tanto satisface las expectativas del comprador con sus exigencias y del trabajador con el reconocimiento a su trabajo; asimismo para el área de producción por cuanto es la realización de los procedimientos, y para la organización por cuanto le permitirá mantenerse más tiempo en la mente del público objetivo.

Además Grönroos (1984) indica que la calidad del servicio es el desenlace de la valoración de lo que se entiende como calidad de servicio percibido, ya que es el cliente quien valora en base a sus expectativas personales, con relación al servicio obtenido, aquí es importante desarrollar un sistema de comunicación cliente-empresa apropiado el trabajador quien representa a la organización es el primer canal de comunicación debiendo ser claro y suficientemente efectivo de informar detalles del servicio ofrecido y absolver las preguntas del cliente, tomaremos este concepto como base para el presente trabajo de investigación.

El concepto calidad del servicio está vinculado al termino cliente, quien es la persona que solicita un servicio y que además desea obtener el mayor beneficio por el monto que ha pagado; su deseo es satisfacer sus necesidades presentes y futuras, lo cual permite a la entidad medir el grado de satisfacción logrado por el servicio brindado, siendo recomendado o no ante posibles nuevos usuarios del servicio. Tal como detalla la Real academia de la lengua española (2020) define la calidad, como las propiedades de un producto, de un servicio u organización las cuales deben cumplir por ser supuestas de ello; Asimismo, para Gryna, Chua y DeFeo (2007) es entendida como la satisfacción al cliente algo que está acorde al uso esperado. Por ello se explica además que la Calidad es vista como la complacencia de las necesidades individuales de las personas quienes infieren que algo

cumple con su propósito esperado (Tari 2000 y Berry, Parasuraman 1993) De esta manera la calidad es vista como la realización de bienes o servicios que satisfacen las expectativas y necesidades de los clientes, estas necesidades pueden ser utilizadas para mejorar la calidad del servicio ofrecido. (Reed, Lemak y Mero 1999).

Por otro lado, Kotler, Bloom y Hayes (2004) definieron el término servicio como la realización de un acto en favor de alguien, el mismo que no implica la titularidad del mismo, sino que es un aspecto intangible de parte de quien ofrece el bien. De ahí que Lamb, Hair y Mc Daniel (2006) entendían el concepto como un producto del esfuerzo personal o a través de medios mecánicos para favorecer a otras personas u objetos sin implicar su propiedad del mismo. Sin duda Deming (1989) indica por ello que la calidad deberá estar dirigida a complacer las necesidades de los clientes o usuarios en este momento, y en el futuro; indica además que al mejorar la calidad se consigue elevar la productividad de la organización, esta productividad se logra según Bryson, Forth y Stokes (2017) al generar un mayor bienestar individual del personal logrando así mejora en los niveles de la productividad.

Los conceptos propuestos han sido empleados por empresas de servicios e industriales, proponen cambios a la cultura de la organización buscando obtener calidad y productividad, sostiene fervientemente que el directorio de la organización debe asumir su rol de liderazgo para que logre que los planes de calidad de la organización se cumplan y sean efectivos motivando el crecimiento, la permanencia en la actividad y el crecimiento laboral. Además, Miranda (2006) sostiene que la calidad es el nivel de excelencia a la cual aspira llegar para deleitar las exigencias de clientes, por ello Crosby (1987) entendía calidad como la conformidad con los requerimientos de tu público objetivo, el cual motiva mantener programas de incremento de la calidad en marcha y minimización de costos logrando mejoras en la productividad obtenida.

Mientras que para Ordoñez (2020) la calidad es la suma de las capacidades del ejecutor de las acciones comprometidas como la infraestructura con la que cuenta para cumplir este fin. Las Características de la variable calidad de servicio interno se pueden precisar desde la visión de Camisón (2006) quien enuncia que la gestión de la calidad es ahora una condición necesaria para desarrollar estrategias que impulsen a la empresa hacia el éxito, ahora más que nunca por tener un mundo interconectado y competitivo además es claro que el trabajo en cualquier organización tiene dos perspectivas la externa que claramente se da en la vinculación con los clientes potenciales o proveedores pero también muy importante la perspectiva interna la cual se sirve de la cultura organizacional y la filosofía de eliminación.

Los clientes actuales en este mundo interconectado valoran el aspecto intangible del producto brindado, el servicio dado con calidad será más apreciado, en ese sentido Masaaki (2014) sostuvo que la calidad significa la mejora de todas las áreas tal como el modelo japonés en donde es la gerencia la que cuida la realización de los estándares de calidad propuestos con la consecuencia directa de las mejoras en las utilidades de la actividad. De igual manera Zeithaml y Parasuraman (2004) desarrollaron sus estudios para medir la calidad de los servicios, llamado Modelo de los cinco Gaps o de las discrepancias, ellos identificaron cinco componentes que, según el estudio, son las causas de las fallas en las políticas de calidad en la organización.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) crearon un instrumento de tipo escala para que el proceso de calidad sea entendido y llevado adelante por la organización para comprender efectivamente las expectativas y percepciones de sus clientes objetivos, para mayor comodidad se desarrolló un cuestionario modelo con preguntas estandarizadas con la asistencia del Marketing Science Institute en los Estados Unidos lográndose la denominada escala Servqual de gran utilidad en las empresas, para ponderar la calidad del servicio.

Sobre la base de estas ideas se logró concretar el concepto de: medición de la CS percibido por el cliente y que ello permite, utilizando diez criterios: Capacidad de respuesta, Elementos tangibles, Seguridad, Cortesía, Fiabilidad, Comprensión del Cliente, Accesibilidad, Profesionalidad y Credibilidad. Aquí debemos precisar que dichos criterios por estar correlacionados algunos, fue reformulada la escala obteniéndose finalmente los criterios conocidos como Cinco Gaps: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad y Seguridad. Al respecto Haverila, Haverila, y Arora (2019) afirman que la seguridad no se vincula directamente con la empatía de los colaboradores que brindan los servicios.

Las Dimensiones de la calidad de servicio interno, tomando para este estudio el modelo propuesto por Gremler, Bitner y Evans (1994) quienes muestran una perspectiva de tres dimensiones para describir el ambiente interno de la organización, así tenemos: (1) Recuperación, (2) Adaptabilidad y (3) Espontaneidad.

Analizando la dimensión Recuperación, esta es entendida como aquella capacidad de un empleado para dar respuesta al fallo ocurrido durante el desarrollo de un servicio, dimensión que presenta cuatro tipos de situaciones las cuales motivan la insatisfacción del cliente interno (a) La no prestación del servicio interno, (b) La posible prestación lenta del servicio

sin mayor motivación, (c) las causadas por la propia institución y (d) Aquellas ocurridas por otras causas. (Urrego, 2013 y Zegarra, 2014).

Estudiando la dimensión Adaptabilidad, es descrita como la aptitud de un trabajador para dar respuesta a los requerimientos y necesidades del cliente durante un servicio prestado, asimismo se puede dividir en tres tipos (a) Por las necesidades especiales de los clientes externos, (b) Por necesidades de clientes internos (c) Error causado por el cliente interno. (Jaimes, Estepa y Uribe, 2017).

Por su parte la dimensión Espontaneidad, es descrita básicamente como aquellas acciones o inacciones que el personal miembro de una institución realiza usualmente al momento de la prestación de un servicio, la misma que se subdivide en dos formas (a) la atención proporcionada (b) dicha atención fue brindada con rudeza o cortesía. (Gremier, Bitner y Evans, 1994 y Sevilla, 2013).

La escala Servqual con su resultante de cinco (05) Gaps para la calidad del servicio externo propuesta por Parasumaran, et al. (2004) es contrastado con las dimensiones del servicio interno propuesto por Gremier, et al. (1994), gracias a Camisón (2006) citando los estudios de Martínez quién entiende que ambos conceptos están íntimamente vinculados y que algunos aspectos no son propios del servicio interno como la seguridad.

En relación a ello Camisero (2006) tomando los hallazgos de (Larson y Sinha, 1995; Pfau et al., 1991; Schesinger y Heskett, 1991) explico que, la satisfacción de los empleados redundará en la satisfacción de los clientes y que por ello es importante para todas las organizaciones mantener un buen manejo de la calidad del servicio interno, ya que este aspecto incide favorablemente en el cliente externo y con ello el éxito de la organización.

La Justificación de este trabajo de investigación se da por la necesidad de analizar el CO y la CSI en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Desde la Justificación teórica del estudio nos muestra que, la información recopilada proporcionará aportes teóricos sobre las variables en estudio, los que podrán ser referenciados en otras investigaciones del tema. Es importante conocer y además ampliar los estudios sobre el compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de un gobierno local como la Municipalidad Metropolitana de Lima, en tanto que la Justificación práctica nos dice que la situación planteada es pertinente, relevante e importante para la entidad en estudio y cualquier otra equivalente, ya que se podrá determinar como el compromiso organizacional favorece al ambiente laboral logrando una mejora de la calidad del servicio interno.

Asimismo, la Justificación social, según Carrasco (2009) se basa en los beneficios y bondades que el resultado de la investigación pueda generar para la sociedad, ya que es la base primordial y punto de origen para la realización de proyectos que sean beneficiosos para la población en su conjunto. Por esto la presente investigación tiene justificación social, en relación directa a la situación de emergencia sanitaria y será necesario hacer trabajo remoto y seguir con buenos estándares de calidad de servicio interno, incluye conceptos como accesibilidad, fiabilidad, cortesía, conceptos que importan a la sociedad en su conjunto cuando las personas solicitan un servicio y este debe ser de un nivel óptimo para toda la ciudadanía sin ningún distingo.

En cuanto al Planteamiento del Problema general y específicos, tenemos que respecto a la delimitación del Problema general de este estudio se plantea lo siguiente: ¿Qué relación existe entre el Compromiso organizacional y la calidad del servicio interno de los colaboradores la Municipalidad Metropolitana de Lima?, Asimismo se formulan tres interrogantes específicas: (a) ¿Qué relación se tiene entre la identificación con la organización y la Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?, (b)¿Qué relación se tiene entre el sentido de pertenencia a la organización y la Calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?, (c)¿Qué relación se tiene entre el deseo de involucramiento con la organización y la Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?.

Respecto a la Formulación de las Hipótesis general y específicas. En este estudio tenemos la Hipótesis General: El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. También se han propuesto tres hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre identificación con la organización y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. (b) existe una relación significativa entre sentido de pertenencia a la organización y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. (c) existe una relación significativa entre deseo de involucramiento con la organización y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. En tanto que, sobre la Formulación del objetivo general, para el presente estudio se ha propuesto como objetivo: Determinar la relación existente entre el Compromiso Organizacional y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad

Metropolitana de Lima. También en ese orden de ideas se han formulado tres objetivos específicos: (a) Determinar la relación existente entre la identificación con la organización y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. (b) Determinar la relación existente entre sentido de pertenencia a la organización y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. (c) Determinar la relación existente entre deseo de involucramiento con la organización y Calidad del Servicio Interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

II. Método

2.1 Tipo de estudio

Contenido dentro de los estudios básicos, que busca propiciar la profundización del estudio de las variables presentadas, ya que el interés de la investigación es parte de la vida del universitario logrando con ello encontrar soluciones a los problemas existentes en la vida del ciudadano miembro integrante de la sociedad en su conjunto. Müggenburg y Pérez, (2007). Por su parte Carrasco, (2006) lo define como la búsqueda de respuestas a los problemas facticos o teóricos que motivan interrogantes las que formuladas en ciertos segmentos de la realidad social requieren respuestas.

2.1.1 Diseño de investigación

En esta investigación se ha reunido las siguientes características: (a) No es experimental, por cuanto el investigador no manipula la información pertinente de las variables de estudio, (b) es Transversal por cuanto la data colectada para su empleo se realiza en una única oportunidad y (c) Correlacional, por cuanto la variable CO es Variable independiente en tanto que la otra Calidad del servicio es el efecto o variable dependiente, tal como lo enuncian Hernández, Fernández y Baptista, (2018).

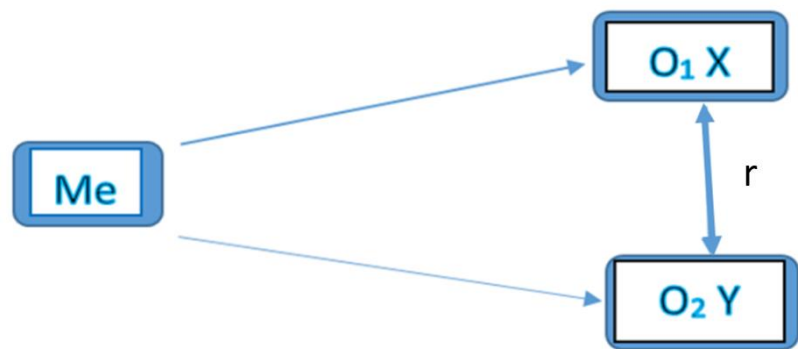


Figura 1. Diseño de investigación. Fuente: Elaboración propia

Dónde:

Me: Muestra de estudio

O1: Observación de la variable

O2: Observación de la variable

X: Compromiso organizacional (variable independiente)

Y: Calidad del servicio interno (variable dependiente)

2.2.1 Operacionalización de variables

Es importante realizar adecuada y correctamente la Operacionalización de las variables en estudio, porque ello permitirá la inclusión de elementos importantes para la investigación asimismo excluir de ella aquellos que no fueran relevantes, obteniendo la mayor precisión en lo que se medirá Martínez (2004). Se realiza el traslado del concepto teórico a un ambiente experimental, logrando así que el concepto abstracto se convierte en indicador real. Hernández, et al (2018)

Definición conceptual del Compromiso Organizacional

El compromiso con la organización es la vinculación psicológica que se anida en las personas que trabajan en una empresa privada o institución pública, puede entenderse como una manifestación de identificación con la organización. En ese orden de ideas Becker (1960) enunció el compromiso nace en la persona cuando para mantener posible la realización de ciertos intereses personales, se mantiene en una línea de acciones favorables a los intereses de la organización en que labora. Según (Newstrom 2011, Kim, Eisenberger, y Baik 2016). es la forma como el trabajador se ubica en la organización y desde su puesto desarrolla actividades en favor de la institución.

Definición operacional del Compromiso Organizacional

En el presente estudio tenemos la variable CO, de la cual estamos utilizando sus tres dimensiones según el modelo descrito por Meyer, et al. (1991) En donde dispondremos en la primera columna del lado izquierdo de la Tabla 1, las tres dimensiones: Identificación con la organización, en la segunda columna desde la derecha, tenemos indicadores por cada una de las dimensiones, dando un total de indicadores; continuando con la tercera columna de los Ítems que habiendo seleccionado 6 ítems nos precisan cuál de estas líneas de preguntas corresponden por cada indicador. La cuarta columna es la denominada escala de valores la cual nos muestra en base a las respuestas obtenidas el registro de la frecuencia de los hechos registrados, finalmente la quinta columna nos muestra el nivel de resultados obtenidos; Una encuesta realizada en un solo momento, la cual permite valorar el nivel de compromiso y la calidad servicio interno de los elementos de la muestra, la cual fuere escogido desde la población, para ello se le entrega al encuestado dos folios con 22 preguntas en la primera parte y 18 preguntas en la segunda, en las hojas el encuestado tiene las indicaciones del caso para que con facilidad pueda llenar la información con pleno anonimato de su identidad, dicha información no es relevante para este estudio y no será medida. Es a través de este procedimiento como se reunirá la información necesaria, para así utilizarla para contrastarla

y obtener información para medir el nivel de CO de los colaboradores de la MML, considerando además las tres dimensiones definidas: La identificación con la organización con 7 ítems, el sentido de pertenencia a la organización también con 7 ítems y el deseo de involucramiento con 8 ítems respectivamente.

Definición conceptual de la calidad de servicio

Para Arellano (2017), la calidad en el servicio, se puede concebir en forma distinta según el observador, distinto será la experiencia del cliente externo quien ve satisfecha su necesidad, también el comprador de un bien quien vera contestado su pedido, mientras tanto para quien es responsable de producción tendrá el resultado de los procedimientos y métodos diarios, por último, para un trabajador de planta será la valorización de su esfuerzo con la obtención el resultado deseado. Por su parte Deming (1989). Indicó que esta calidad deberá dirigirse a satisfacer los requisitos de los clientes o consumidores en este momento y en el futuro. Confirman esta postura Villalba (2013) y Gjurašić (2019). Quienes afirman que para lograr la calidad del servicio se debe tener particular atención a los detalles y es el beneficiario quien califique el servicio brindado.

Definición Operacional de la Variable Calidad de servicio interno

En este estudio hemos definido las dimensiones de la calidad y están ubicados en la primera columna de la izquierda de la Tabla 2. Seguida de los indicadores en la segunda columna se tiene a los indicadores, en la tercera columna se encuentran los ítems que son los indicadores de las repuestas que han sido contestadas, en la cuarta columna se encuentran ubicada la escala de valor con la que los encuestados podrán calificar la respuesta que aplicaran para cada pregunta de la encuesta, finalmente en la quinta columna en el lado derecho del cuadro se ubican los rangos de valor que podrán obtener las dimensiones trabajadas en la encuesta. Lo cual nos precisa el nivel de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, habiéndose consideradas para ello las dimensiones definidas como: Recuperación con 8 ítems, Adaptabilidad con 6 ítems y Espontaneidad con 4 ítems.

2.2.2 Operacionalización

La Operacionalización de la variable es un proceso racional de análisis que se realiza a una variable de forma que permite describir su importancia y comportamiento en la investigación realizada.

Tabla 1

Operacionalización variable compromiso organizacional.

Dimensión	Indicadores	Ítems	ala de valores	Nivel y Rango
Autoestima				
Identificación con la organización	Entusiasmo por el puesto de trabajo	1,2 3,4,5		Bajo (22 – 44)
	Correspondencia	6,7	Nunca (1) Casi nunca	
	Seguridad Laboral	8,9	(2)	
Sentido de pertenencia a la organización	Satisfacción personal	10,11,1	A veces (3)	Moderado
	Sentido de arraigo	2. 13,14	Casi siempre (4)	(45 – 87)
	Participación en las decisiones	15,16 17,18,1	Siempre (5)	Alto
Deseo de involucramiento	Capacitación	9		(88-110)
	Incentivos	20,21, 22		Ordinal.

Tabla 2

Operacionalización variable calidad del servicio interno.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Recuperación	Por la no prestación del servicio			
	A la posible prestación lenta del servicio	1,2 3,4		
	Las causadas por la propia institución	5,6 7,8	Nunca (1)	Bajo (18-36)
	Ocurridas por otras causas		Casi nunca (2)	Medio (37-71)
	Por las necesidades especiales de los clientes externos con dificultad	9,10	A veces (3) Casi siempre (4)	Alto (72-90)
Adaptabilidad	Por las necesidades de los clientes internos	11,12 13,14	Siempre (5)	Ordinal.
	Al error causado por el cliente interno			
Espontaneidad	Atención proporcionada	15,16		
	Acciones de cortesía o desinterés al cliente	17,18		

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Población definida así al conjunto de personas en un entorno, que exteriorizan propiedades o características universales. Es así que: Hernández et al. (2018), indican que la población se le conoce como un conjunto de elementos que muestran particularidades habituales. Asimismo, en el presente estudio la población está conformada por los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, teniendo un aproximado de 4,280 colaboradores de la entidad.

2.3.2 Muestra

Muestra es entendida como la porción o subconjunto de una población. Por lo que se convierte en un subgrupo con las mismas características y particularidades. Al respecto, Hernández, et al. (2018) sostienen que la muestra es una pieza de la población que conserva las mismas tipologías. En efecto limitado por la situación sanitaria nacional se ha procedido a realizar una toma de muestra no probabilística para este estudio, la muestra está compuesta por 114 colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2.3.3 Muestreo

Se ha tomado una muestra intencionada tomando encuestas a 114 colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Metropolitana de Lima debido a las actuales condiciones de emergencia de salud en la ciudad de Lima.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de la encuesta

Se seleccionó la encuesta, la cual permite al investigador recabar la información de manera directa en niveles importantes la cual sustenta las variables elegidas para análisis. Al respecto Bernal, (2010). Señala que, de esta manera, se relacionan los cuestionarios integrados por una relación de preguntas elaboradas con la intención de recabar información de los participantes a este estudio voluntariamente.

Fichas técnicas de instrumentos

Se aplicó el cuestionario elaborado escala politómica ordinal, patrón Likert de cinco alternativas, para ser escogida una como respuesta. Además, para manejar la variable CO el cuestionario contiene 22 ítems, para las tres dimensiones, siendo repartidas: (a) Identificación con la organización 7 ítems, (b) Sentido de pertenencia 7 ítems y (c) Deseo

de involucramiento con 8 ítems. Dicho instrumento es de aplicación individual y puede ser contestado en 5 minutos. Asimismo, para la otra variable CSI, el cuestionario contiene 18 ítems, para las tres dimensiones, repartidas: (a) Recuperación 8 ítems, (b) Adaptabilidad 6 ítems y Espontaneidad 4 ítems, también su resolución en forma individual se estima en 5 minutos.

Validez

Es la medición del grado en que un instrumento permite medir la variable, así lo entienden Hernández, et al. (2018). Se ha escogido la validez de contenido. Dicho por Escobar y Cuervo, (2008). Citados por Galicia, Balderrama, y Navarro (2017), indican que se convierte en el veredicto calificado de expertos, competentes a nivel académico, quienes pueden emitir opiniones y dictámenes; Además Herrera, et al. (2019) recomiendan para confirmar la validez del constructo determinan la correlación momento de Pearson de las dimensiones. Asimismo, se contó con la colaboración de profesionales quienes indicaron la pertinencia de los ítems para la encuesta.

Tabla 3

Resultados de la opinión de juicio de expertos

Experto	Especialidad	Dictamen
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Mae. Luis Alberto Huamán Sigueñas	Temático	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, et al (2018), la confiabilidad de un instrumento de medición será el grado en que el instrumento produce resultados coherentes y consistentes. En el presente estudio para demostrar que los instrumentos escogidos son confiables se utilizó una muestra piloto conformada de 25 colaboradores quienes no forman parte de la investigación. El análisis de confiabilidad obtenido a través del coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.9124 para la variable compromiso organizacional y de 0.9235 para la variable calidad de servicio interno, demostrándose así que, la confiabilidad de ambas variables es muy alta.

2.5 Procedimiento

El problema de estudio surgió naturalmente al ver la realidad del trabajo diario de los colaboradores de la MML, de las sedes a las cual tuve acceso previo a la inmovilización ordenada por el gobierno; las labores diarias y la interacción con los usuarios de algunos servicios externos motivo la inquietud de informarme del sentir de la población conformada por los colaboradores de la institución, escogiendo para este estudio la gerencia de desarrollo social, comprometido a la protección de las personas que podrían apoyarme con la encuesta requerida, esta se pudo realizar en forma virtual utilizando las tecnologías de información, el drive y el whatsapp, de forma que no fue necesario exponerme o exponer a ningún colaborador para la realización de la encuesta mencionada, por el tema de salud. La realidad problemática, de la MML.

Se utilizó un aproximado de tres horas diarias al desarrollo del estudio, junto con las labores diarias de mi trabajo, se formularon las hipótesis, y los objetivos de este estudio, así como detallar su justificación. La elaboración de los cuestionarios para la variable del CO, así también de la CSI, contó con el aporte de nuestro docente Doctor Noel Alcas Zapata y del asesor externo consultado Maestro en Gestión Pública Luis Alberto Huamán Siguéñas.

Encuesta que luego de probar su validez fue usada en la muestra escogida de 114 colaboradores de la MML, el acopio de información y muestra a través del uso de tablas y cuadros, los mismos que permiten su explicación. Los resultados inferenciales se obtienen por la regresión logística ordinal para la prueba de hipótesis y con ello establecer la dependencia de una variable con respecto a la otra. Finalmente, se muestran, la discusión, las conclusiones y los anexos.

2.6 Métodos de análisis de datos

El cuestionario se aplicó a 114 colaboradores de la MML, cuyos datos son obtenidos usando la internet y la plataforma drive, luego procesados a través del software estadístico SPSS, posteriormente se establecen niveles o categorías de las dimensiones y las variables. Con los datos se logró establecer un análisis descriptivo e inferencial. Para dar respuesta a los objetivos e hipótesis de investigación se tiene en consideración la aplicación del método hipotético deductivo, Se establecen niveles o categorías en cada una de las dimensiones y variables, con estos datos se procedió a establecer el análisis descriptivo e inferencial, Para dar respuesta a los objetivos e hipótesis de investigación tomando en cuenta el método hipotético deductivo, el mismo que tiene una visión holística y luego atomística de los

procesos, es decir se desarrolla de lo general a lo particular, para posteriormente poder llegar a explicaciones de carácter particular, tal como lo dice Bernal, (2010).

2.7 Aspectos éticos

Se aplicó la Resolución Rectoral N°0089-2019 UCV de investigación para la elaboración de la Tesis, se utilizó las normas de redacción estilo APA, se utilizó el software Turnitin, para comprobar la originalidad del estudio, respetando las ideas de los autores citados. Asimismo, se cumplieron conceptos como: (a) autoría de los documentos y fuentes recabadas, (b) Autenticidad de los datos, (c) Anonimato de colaboradores, (d) consentimiento informado de integrantes de la muestra y (e) No existencia de copia o autoplagio, solicitando además la autorización de la entidad donde se realiza la encuesta.

III Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Descripción de la variable compromiso organizacional

Tabla 4

Niveles del compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	4.4%
Moderado	95	83.3%
Alto	14	12.3%
Total	114	100.0%

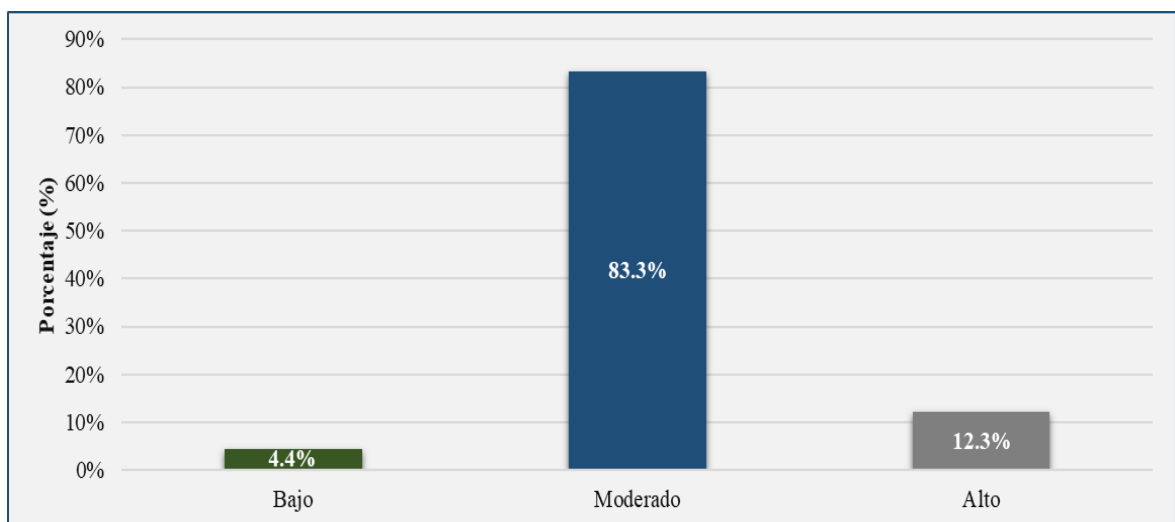


Figura 2. Niveles del compromiso organizacional.

En referencia a la tabla 4 y figura 4, se detallan las frecuencias y porcentajes de los niveles del compromiso organizacional, donde el 83.3% de los colaboradores encuestados afirman que el compromiso organizacional de la entidad se encuentra en el nivel moderado, seguido de un 12.3% que se sitúa en el nivel alto y el 4.4% se ubica en el nivel bajo.

3.1.2. Descripción de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Tabla 5

Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional

Niveles	Identificación con la organización		Sentido de pertenencia a la organización		Deseo de involucramiento	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	3.5%	6	5.3%	18	15.8%
Moderado	84	73.7%	74	64.9%	91	79.8%
Alto	26	22.8%	34	29.8%	5	4.4%
Total	114	100.0%	114	100.0%	114	100.0%

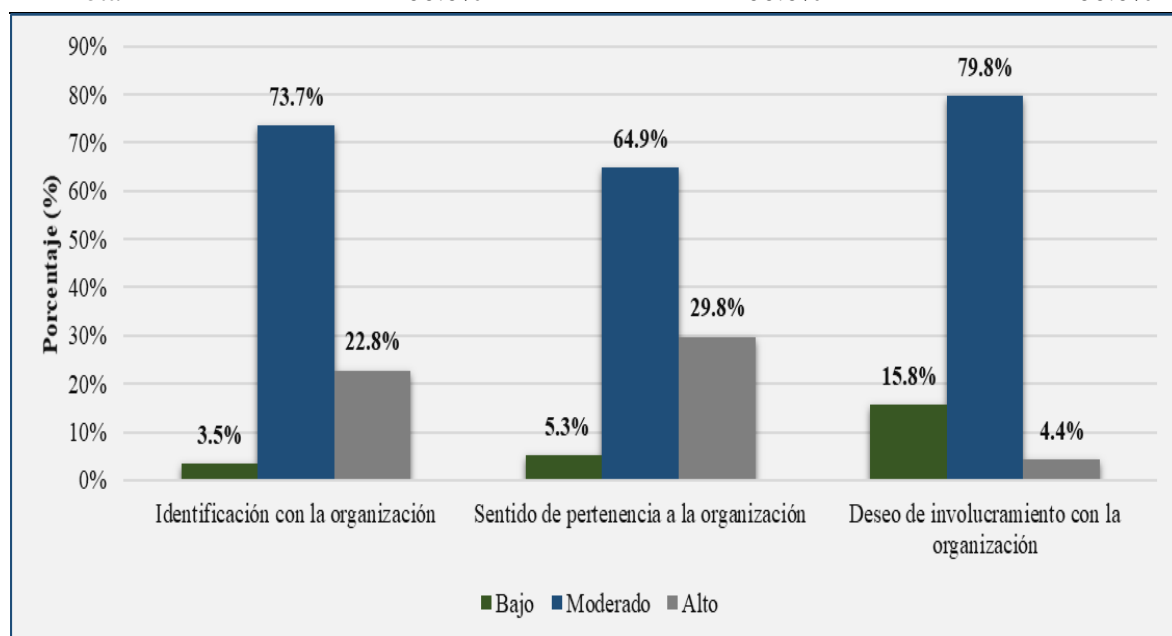


Figura 3. Niveles de las dimensiones del compromiso organizacional.

De acuerdo con la tabla 5 y figura 3, se muestran las frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones del compromiso organizacional, en donde la dimensión identificación con la organización según los colaboradores encuestados la sitúan en el nivel moderado con 73.7%, seguido del nivel alto con 22.8%. Asimismo, la dimensión sentida de pertenencia a la organización se encuentra en un nivel moderado con 64.9%, seguido del nivel alto con 29.8%. Del mismo modo, la dimensión deseo de involucramiento con la organización se ubica en el nivel moderado con 79.8%, seguido del nivel bajo con 15.8%.

3.1.3. Descripción de la variable calidad del servicio interno

Tabla 6

Niveles de calidad de servicio interno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2.6%
Moderado	92	80.7%
Alto	19	16.7%
Total	114	100.0%

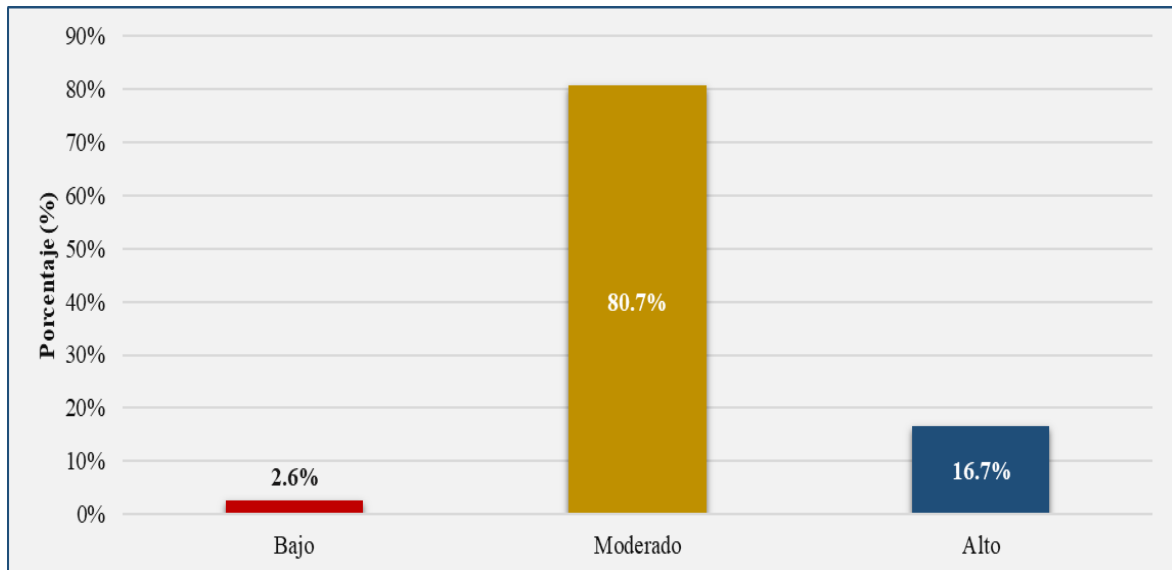


Figura 4. Niveles de calidad de servicio interno.

Conforme con la tabla 6 y figura 4, se puede observar las frecuencias y porcentajes de los niveles de calidad de servicio interno, en donde el 80.7% de los encuestados la sitúan en el nivel moderado, seguido de un 16.7% que se ubica en el nivel alto y el 2.6% se sitúa en el nivel bajo.

3.1.4. Descripción de las dimensiones de la variable calidad de servicio interno

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno

Niveles	Recuperación		Adaptabilidad		Espontaneidad	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	3.5%	6	5.3%	18	15.8%
Moderado	86	75.4%	91	79.8%	74	64.9%
Alto	24	21.1%	17	14.9%	22	19.3%
Total	114	100.0%	114	100.0%	114	100.0%

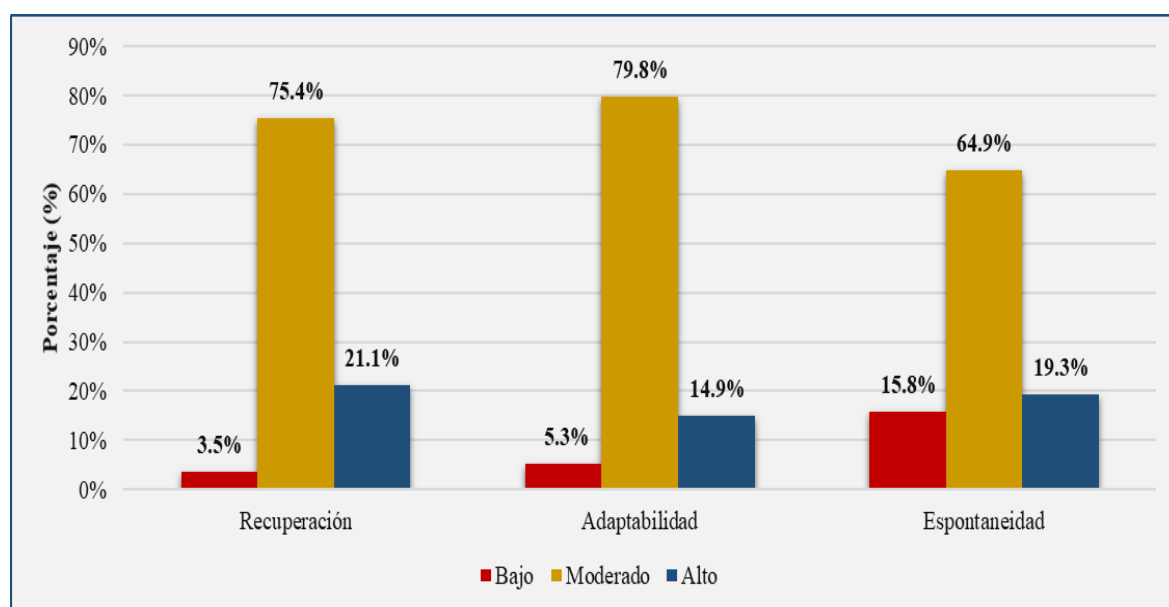


Figura 5. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno.

Según se observa en la tabla 7 y figura 5, las frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de calidad de servicio interno, en donde la dimensión recuperación consultada a los colaboradores se sitúa en el nivel moderado con 75.4%, seguido del nivel alto con 21.1%. Además, la dimensión adaptabilidad se encuentra en el nivel moderado con 79.8%, seguido del nivel alto con 14.9%. Del mismo modo, la dimensión espontaneidad se ubica en el nivel moderado con 64.9%, seguido del nivel alto con 19.3%.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H₁: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Criterio de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ (rechazar H_0) y si $p\text{-valor} \geq 0.05$ (aceptar H_0).

Tabla 8

Correlación entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno

			Compromiso organizacional	Calidad de servicio interno
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.802
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	114	114
	Calidad de servicio interno	Coefficiente de correlación	0.802	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	114	114

Conforme a la tabla 8, se puede observar que la significancia bilateral o $p\text{-valor}$ es equivalente a $0.00 < 0.05$, de manera que existe relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno. Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.802, mostrando una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, se rechaza H_0 y se precisa que existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

3.2.2. Primera hipótesis específica

H₀: No Existe relación significativa entre identificación con la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H₁: Existe relación significativa entre identificación con la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Criterio de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ (rechazar H_0) y si $p\text{-valor} \geq 0.05$ (aceptar H_0).

Tabla 9

Correlación entre identificación con la organización y calidad de servicio interno

			Identificación con la organización	Calidad de servicio interno
Rho de Spearman	Identificación con la organización	Coeficiente de correlación	1.000	0.726
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	114	114
	Calidad de servicio interno	Coeficiente de correlación	0.726	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	114	114

Conforme a la tabla 9, se percibe que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de manera que existe relación entre identificación con la organización y calidad de servicio interno. Asimismo, el Rho de Spearman es de 0.726, presentando una correlación positiva considerable. Por esta razón, se rechaza H_0 y se establece que existe relación significativa entre identificación con la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

3.2.3. Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre sentido de pertenencia a la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H₁: Existe relación significativa entre sentido de pertenencia a la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Criterio de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ (rechazar H_0) y si $p\text{-valor} \geq 0.05$ (aceptar H_0).

Tabla 10

Correlación entre sentido de pertenencia a la organización y calidad de servicio interno

			Sentido de pertenencia a la organización	Calidad de servicio interno
Rho de Spearman	Sentido de pertenencia a la organización	Coeficiente de correlación	1.000	0.772
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	114	114
	Calidad de servicio interno	Coeficiente de correlación	0.772	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	114	114

Conforme a la tabla 10, se puede apreciar que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de tal forma que existe relación entre sentido de pertenencia a la organización y calidad de servicio interno. Del mismo modo, el Rho de Spearman es de 0.772, demostrando una correlación positiva muy fuerte. De tal modo que, se rechaza H_0 y se define que existe relación significativa entre sentido de pertenencia a la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

3.2.4. Tercera hipótesis específica

- H₀:** No existe relación significativa entre deseo de involucramiento con la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- H₁:** Existe relación significativa entre deseo de involucramiento con la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tabla 11

Correlación entre deseo de involucramiento con la organización y calidad de servicio interno

			Deseo de involucramiento con la organización	Calidad de servicio interno
Rho de Spearman	Deseo de involucramiento con la organización	Coefficiente de correlación	1.000	0.542
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	114	114
	Calidad de servicio interno	Coefficiente de correlación	0.542	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	114	114

Conforme con la tabla 11, se precisa que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de forma tal que existe relación entre deseo de involucramiento con la organización y calidad de servicio interno. De igual manera, el Rho de Spearman es de 0.542, evidenciando una correlación positiva considerable. En consecuencia, se rechaza H_0 y se precisa que existe relación significativa entre deseo de involucramiento con la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

IV. Discusión

Luego de analizar en forma descriptiva los resultados obtenidos, con relación al objetivo general estos indican que la variable compromiso organizacional está en el nivel moderado con 83.3%, seguido de un 12.3% que se encuentra en el nivel alto. De la misma forma, la variable calidad del servicio interno está en el nivel moderado con 80.7%, seguido de un 16.7% que se encuentra en el nivel alto. Asimismo, analizando los resultados inferenciales indican que existe relación positiva considerable entre compromiso organizacional y calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima, lo cual se demuestra con la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.802, mostrando una correlación positiva muy fuerte. Estos resultados

Se mantienen en la línea del estudio de Ramírez y Mapén (2019) sobre la Evaluación del compromiso organizacional de los servidores público en México, a través de la encuesta realizada se pudo determinar que el vínculo con la entidad pública era mayor en la dimensión afectiva, relacionado con la edad, desarrollando una mayor identificación con la entidad, asimismo la muestra establece que los encuestados se mantienen en la organización en base a un tema moral, y que aumentar el compromiso organizacional del personal, beneficia su desempeño, mejorando con ello la productividad, Delgado (2018) en su estudio sobre clima y compromiso organizacional de trabajadores municipio de Paramonga, concluyo la evidencia de una relación significativamente alta y directamente proporcional para las variable de compromiso organizacional e involucramiento.

Así también Flores y Pujadas (2018) en su investigación sobre trabajadores universidad Sánchez Carrión demuestran la relación positiva considerable de 81.7% entre compromiso organizacional y desempeño laboral. Reafirmo estos hallazgos Cornejo (2018), en su estudio, analizó los factores que intervienen en el compromiso organizacional de diferentes generaciones de trabajadores de tecnología, utilizando una encuesta a la población de estudio, concluye que el compromiso presenta variaciones según la edad de los encuestados, se logra mayor vinculación con la organización, a mayor edad del individuo y más periodos en la institución, siendo menor a edades jóvenes de los encuestados, imperando poca vinculación afectiva hacia la organización.

En cuanto al primer objetivo específico tenemos, que los resultados descriptivos muestran que la dimensión identificación con la organización y calidad del servicio interno se encuentra en el nivel moderado con 73.7%. También, los resultados inferenciales indican que existe relación positiva, Criterio de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.005$ (rechazar H_0) y si $p\text{-}$

valor ≥ 0.05 (aceptar H_0) seguido del nivel alto de 22.8% en la Municipalidad Metropolitana de Lima, entre identificación con la organización y calidad del servicio interno, Asimismo el Rho de Spearman es de 0.726, presentando una correlación positiva considerable. Por esta razón se rechaza H_0 y se establece que existe relación significativa entre identificación con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores.

Asimismo, los resultados anteriores son congruentes con los hallados de Ramírez y Mapén (2019) en su estudio sobre Compromiso Organizacional de los servidores públicos en México, determinaron que el vínculo con la entidad pública era mayor en la dimensión afectiva, relacionado con la edad del funcionario, ya que con mayor tiempo de permanencia en la estructura el asalariado desarrolla una mayor identificación con la entidad. Asimismo, Fermín (2018) pudo determinar en cuanto a la calidad del servicio y su relación al compromiso afectivo una relación significativa de ($r= 0.791$; $p\text{-valor } 0.000 < 0.05$) en la oficina de Fondepes lo cual nos indica que a mayor compromiso afectivo mayor será la calidad del servicio que brinda.

Sobre el segundo objetivo específico tenemos, que los resultados descriptivos muestran que la dimensión sentido de pertenencia a la organización y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Existe relación significativa entre sentido de pertenencia a la organización y calidad del servicio interno Criterio de decisión: Si $p\text{-valor} < 0.05$ (rechazar H_0) y si $p\text{-valor} \geq 0.05$ (aceptar H_0) de los colaboradores. La significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$. De esa forma el Rho de Spearman es de 0.772. Mostrando una correlación positiva muy fuerte; De modo que se rechaza H_0 y se define que existe relación significativa entre sentido de pertenencia a la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitano de Lima.

Así también Sagredo (2019) en su estudio concluyó que existe una relación positiva entre la gestión de los educadores y los alumnos de educación superior, se evidencia además el compromiso con la institución, logrando acrecentar la motivación de un clima organizacional eficiente. Contrario a este sentimiento de pertenencia y motivación a la organización Medina (2018) analizó el efecto burnout en instituciones educativas públicas de Ecuador, en donde la búsqueda de cubrir la cuota de actividades muchas veces deviene en síntomas negativos y el estudio logro evidenciar en razón del 10% de los encuestados; lo que afecta el cumplimiento de sus labores, en un 49.1% de la muestra con cansancio emocional bajo y 39.6% alto lo cual acarrea una constante donde el efecto de

despersonalización afecta a las personas e instituciones. Contrariamente Landauro (2017) en su estudio compromiso organizacional y motivación personal policial águila negra de Lima concluyó que no existió una relación estadística significativa entre Compromiso Organizacional y motivación de afiliación y logro de los policías ($p > 0,05$ y $r = 0,21$ y $r = 0,34$), con lo cual establece que no existe relación entre compromiso afectivo y motivación de afiliación de los efectivos policiales.

En cuanto al tercer objetivo específico tenemos, que los resultados descriptivos muestran que la dimensión deseo de involucramiento y calidad de servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima se tiene la significancia bilateral equivalente a $0.00 < 0.05$, de forma que existe relación entre deseo de involucramiento con la organización y calidad del servicio interno. De esa manera, el Rho de Spearman es de 0.542, evidenciando correlación positiva considerable. En consecuencia, se rechaza H_0 y se precisa que existe deseo de involucramiento con la organización y calidad de servicio interno Municipalidad Metropolitana de Lima.

Respecto a este involucramiento Fuentes (2018) concluyó que existe una relación significativa y positiva entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral gestión educativa, con un coeficiente de correlación del orden de 0.255 lo que fue una correlación positiva débil y $p = 0.049 < 0.05$, lo que significaba que a mayor continuidad mejor desempeño de los trabajadores. Estos resultados son consistentes a los hallazgos de Landauro (2017) en su estudio compromiso organizacional y motivación del personal policial águila negra determinando una efectiva relación entre el compromiso organizacional y la motivación de poder ($p < 0,05$ y $r = 0.140$). Concluyó por ello que existe una fuerte relación entre el CO y la motivación de poder, pero que no existe relación entre compromiso afectivo y motivación de afiliación de los efectivos policiales. En ese orden de ideas Pérez (2018) en su estudio determino la existencia de un compromiso de continuidad en la empresa carrocera en Ambato, donde los trabajadores se involucran mucho más eficientemente con el tiempo de permanencia en las empresas, influye favorablemente el reconocimiento a su labor, dicho en palabras de la investigadora el trabajo se vuelve su segunda familia, prefiriendo mantenerse en ella respaldándola.

V. Conclusiones

Primera:

Con respecto al objetivo general se concluye que el compromiso organizacional y calidad del servicio interno está en el nivel moderado con 83.3%, De la misma forma, la variable calidad del servicio interno está en el nivel moderado con 80.7%, Se concluye que existe relación positiva considerable entre Compromiso Organizacional y calidad del servicio interno, lo cual se demuestra con la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman de 0.802, correlación positiva muy fuerte.

Segunda:

En relación al primer objetivo específico Sentido de identificación a la organización y calidad del servicio interno se Concluye que está en un nivel moderado con 73.7%. con Rho de Spearman de 0.726. Correlación positiva considerable.

Tercera:

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que la dimensión pertenencia con la organización y calidad del servicio interno, se ubica en un nivel moderado con 64.9%. con Rho de Spearman en 0.772 y correlación positiva muy fuerte.

Cuarta:

Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que la dimensión deseo de involucramiento con la organización se encuentra en un nivel moderado con 79.8%; con Rho de 0.542, correlación positiva considerable

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda al Señor Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima desarrollar políticas de reforzamiento de la capacitación en tecnologías de información y comunicación, evitando con ello quedar relegados de la moderna organización municipal digital.

Segunda:

Se recomienda al Señor Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima elaborar programas de acompañamiento de temas psicológicos, capacitaciones para favorecer la identificación de los colaboradores con la visión y misión de la institución.

Tercera:

Se recomienda al Señor Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima realizar capacitaciones grupales de liderazgo y coaching para que los colaboradores nombrados se sientan líderes capaces de dirigir equipos de trabajo con eficiencia.

Cuarta:

Se recomienda al Señor Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima aplicar estrategias de capacitación a los colaboradores para incrementar su buen trato a los usuarios, manejar la capacitación constante de diferentes áreas para incrementar el nivel de involucramiento de los colaboradores al conocer diferentes áreas de gestión.

Quinta:

Se recomienda a futuros investigadores disponer de un tiempo mayor para realizar las encuestas a una muestra mayor y poder realizar una investigación con mayor amplitud y detalle de los colaboradores municipales.

Referencias:

- Alles, M. (2007). Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias, Buenos Aires, Edit. Gránica. Recuperado de: https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/talento-humano_a.pdf
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Limusa, México. Recuperado de: [https://www.academia.edu/328551/Compromiso Organizacional Em M%C3%A9xico Qué Es Lo Que Hace Que La Gente Se Ponga La Camiseta](https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta)
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*. ISSN: 2477-8818. 3(3). 72-83. recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128526>
- Baykal, E. (2019). Creating Organizational Commitment Through Spiritual Leadership: Mediating Effect Of Meaning At Work. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(2), 837-855. doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v7i2.1113>
- Bayona C. Goñi S. y Madorrán C. (1999). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, ISSN 1019-6838. 9(1), 2000, 139-149 Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso Organizacional Implicaciones para la gestion estrategica de los Recursos Humanos](https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos)
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición, Pearson Hall, Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. Retrieved July 13, 2020, Recuperado de: www.jstor.org/stable/2773219
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18, 399. doi: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Recuperado de: https://danielotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Berry, L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of services Marketing. *Journal of Retailing*. 69(19, Spring 1993, 3-60 Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S002243590580003X>

- Bryson, A., Forth, J., & Stokes, L. (2017). Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70(8), 1017–1037. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0018726717693073>
- Butts, M., Vandenberg, R., DeJoy, D., Schaffer, B., & Wilson, M. (2009). Individual reactions to high involvement work processes: investigating the role of empowerment and perceived organizational support. *Journal of occupational health psychology*, 14(2), 122–136. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/a0014114>
- Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas Edit. Pearson Educación S.A. Madrid ISBN 10:84-205-4262-8. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrasco. S. (2009). Metodología de la Investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (1ra.ed.). Lima: Editorial San Marcos. Recuperado de: <http://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=65302>
- Cornejo. C. (2018). Análisis respecto de los factores que impactan el compromiso organizacional en las diferentes generaciones que conviven en una empresa de innovación tecnológica (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167933/Cornejo%20Araneda%20Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crosby, P. (1987). Calidad sin lágrimas. Grupo Editorial Patria
Recuperado de: https://www.academia.edu/7778260/Calidad_Sin_Lagrimas_.Philip_B._Crosby
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial Thomson, México, (2004). Recuperado de: <https://baixardoc.com/documents/154170983-comportamiento-organizacional-idalberto-chiavenato--5cf03d7827287>
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 272-302. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Delgado F. (2018). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paramonga, Lima, 2018 (Tesis de doctorado). Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2019/hdl_10803_667444/ejsl1de1.pdf

- Deming, W. (1989). *Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid. Editorial Díaz de Santos S.A. Recuperado de: <https://bit.ly/2DriBCx>
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). “Clima y compromiso organizacional, Vol I, Version electrónica gratuita. Recuperado de: http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Fermín J. (2018). *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15450>
- Flores, B. y Pujadas, A. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017*. Recuperada de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local o1-San Juan de Miraflores, 2018*. (Tesis de maestría) Recuperado de: <https://bit.ly/2Pj3nSM>
- Galicia, L., Balderrama, J. y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. ISSN: 1665-6180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68853736003>
- Gjurašić, M. (2019). Internal Service Quality In Hotel Industry – Conceptualization And Measurement. *Tourism and Hospitality Management*, 25(1), 227-231. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2231818425?accountid=37408>
- Gryna, F., Chua, R. y DeFeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad* McGraw Hill. 5ed- México. Recuperado de: <https://bit.ly/3fs8KK6>
- Gremler, D., Bitner, M. y Evans, K. (1994). The internal service encounter. *Logistics Information Management* 8(4): 28-34 · August 1995. Recuperado de. https://www.researchgate.net/publication/242344202_The_Internal_Service_Encounter
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4) 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hadian, D. (2018). The Relationship Organizational Culture and Organizational Commitment on Public Service Quality; Perspective Local Government in Bandung, Indonesia. *International Review Of Management And Marketing*. 7(1), 230-237. Recuperado de: <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3355>

- Haverila, M., Haverila, K., & Arora, M. (2019). Comparing the service experience of satisfied and non-satisfied customers in the context of wine tasting rooms using the SERVQUAL model. *International Journal of Wine Business Research*, 32(2), 301-324. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJWBR-12-2018-0070>
- Herrera, J. M. G. F., Torres, C. E. C., & Gutiérrez, L. C. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Psicología*, 37(1), 7-29. Retrieved from DOI: <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Hernández., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/2XG811Z>
- Illies, M. Y., & Reiter-Palmon, R. (2020). The effect of perceived values on negative mentoring, organizational commitment, job satisfaction, and perceived career success. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*. 18(1), 20-30. Recuperado de: <https://doi.org/10.24384/q242-8973>
- Jaimes, D. L. A., Estepa, J. M. S., & Uribe, A. R. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de desarrollo tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95-101. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Kanter, R. (1968). Commitment and Social Organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517. DOI: 10.2307/2092438. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/2092438?origin=crossref&seq=1>
- Kim, K. Y., Eisenberger, R., & Baik, K. (2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 558-583. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/job.2081>
- Kotler, P., Hayes, T. y Bloom, P. (2004). El marketing de servicios profesionales. España: Edit. Paidós Iberica. ISBN: 9788449315244. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-el-marketing-de-servicios-profesionales/9788449315244/946685>
- Lamb, Ch., Hair, J. y McDaniel, C. (2006). Marketing. Cengage Learning Editores, Mexico - DF. Recuperado de:

https://www.academia.edu/36580935/Marketing_Lamb_Hair_and_McDaniel_11va_Edicion

- Landauro, C. (2017). El compromiso organizacional y la motivación en el personal de Águila Negra de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14586>
- Lasahari, M., Moazzam, A., Salman, Y., Irfan, S. (2016). Impact of Organizational Trust on Organizational justice and organizational commitment. *Journal of the Research Society of Pakistan*. 53(2), 170-194. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/314142412_Impact_of_Organizational_Trust_on_Organizational_justice_and_Organizational_Commitment
- Lee, P. y Tae, P. (2015). Identifying organizational identification as basic for attitudes and behaviors: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 141(5) Sept 2015, 1049-1080. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2665765
- Loli P., A., Montgomery U., W., Cerón V., F., del Carpio G., J., Navarro V., V., & Llacho I., K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 18(1), 105-123. Retrieved from DOI: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- Losada, M. y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración* ISSN: 0120-3592. 20(34) julio-diciembre, 2007. 237-258
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- Lupano M. y Castro A. (2019). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 2018, Enero-Junio 2019, 171-188 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/180/18058784010.pdf>
- Martínez, C. (2004). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Universidad Nacional de educación a distancia Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Masaaki, I. (2014). Filosofía Kaizen La mejora continua. Recuperado de: <https://articulospm.files.wordpress.com/2012/05/kaizen-la-clave-del-cambio.pdf>

- Medina, R. (2018) El syndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrative en los centros de educación superior. (Tesis de Maestria) Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>
- Meyer J. Allen N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. The University of Western Ontario. Recuperado de:
http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf
- Meyer, J. P y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general Model. *Human Resource Management Review*. 11(3), Autumn 2001, 299-326
 Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)
- Miranda, J. (2006). Una referencia particular sobre el concepto de calidad de la educación. *Zona Próxima*, Revista del Instituto de Estudios en Educación de la Universidad del Norte ISSN electrónico: 2145-9444. 7(2006). Recuperado de:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/zona/article/viewArticle/1702/4625>
- Mowday, R. T. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387–401. Recuperado de:
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00006-6](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00006-6).
- Müggenburg, M. y Pérez, I. (2007). Tipo de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), enero-abril, 2007, 35-38 Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial McGraw Hill.
 Recuperado de:
https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- Ordoñez, J. (2020). /Quality in university teaching. An approximation from student's perception/A qualidade no ensino universitario. Uma abordagem desde a percepcao dos alunos. *Educación*, 29(56), 116-145. Retrieved from
<https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Pérez. J. (2018) Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. (Tesis de grado) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29070/1/535%20O.E..pdf>

- Perugini, M. L. L., & Solano, A. C. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria, Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 35(1), 171-188. Retrieved from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6576221>
- Peters, Th. Y Waterman H. (1994). EN BUSCA DE LA EXCELENCIA.
Recuperado de: http://www.bulidomics.com/w/images/5/55/Tom_Peters_-_En_busca_de_la_excelencia_%28resumido%29.pdf
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulain, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/h0037335>
- RAE (2020). Concepto de calidad. Real academia española. En línea: 2019.
Recuperado de: <https://dle.rae.es/calidad>
- Ramírez, S., & Mapén, F. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONI*. Año IV. IV(8). Julio - Diciembre 2019. Recuperado de: Doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Reed, R., Lemak, D., Mero N. (1999). Total quality management and sustainable competitive advantage. *Journal of Quality Management* 5(1), 5-26. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(00\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(00)00010-9)
- Ruekert, R. & Walker, O. (1987). Marketing's Interaction with Other Functional Units: A Conceptual Framework and Empirical Evidence. *Journal of Marketing*, 51(1), (Jan., 1987), 1-19. DOI: 10.2307/1251140. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/1251140?read-now=1&seq=1#page_scan_tab_contents
- Robbins, S. (1987). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications* edit. Prentice-Hall, 7ma. Edición. Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>
- Robins, S., Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educacion. Mexico. Recuperado de: <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Addison-Wesley. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>

- Sagredo, E. (2019). Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de Centros educativos de adultos de la Región del Biobío Chile. (Tesis Doctoral). Universidad autónoma de Barcelona. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/667444#page=1>
- Tari, J. (2000). Calidad total: *Fuente de ventaja competitiva*. Publicación de la Universidad de Alicante. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13445/1/Tari_Guillo_Calidad_total.pdf
- Topa, G. y Morales, D. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2005, 5(1), 73-83. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1180948>
- Urrego G, N. (2013). Endomarketing una ventaja competitiva para las empresas Colombianas. *Publicidad: Revista Latinoamericana de Publicidad*, 2(1). Recuperado de: <https://bit.ly/33kgFGV>
- Villalba, C. (2013). A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Punto de Vista*, 4(7). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>
- Wanyonyi, C. (2014). Factors affecting job involvement in an organization: case of Nzoia Sugar Company Limited. *International Journal of Innovative research & development*, 3(6) 77-105. Recuperado de: http://www.internationaljournalcorner.com/index.php/ijird_ojs/article/view/134689/93812
- Zeithaml, V. y Parasuraman A. (2004). Service Quality. Published by Marketing science Institute. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1251929?seq=1>
- Zegarra, F. (2014). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho (Tesis de maestría). UNM Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3747>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia- variable 1

Título: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima							
Autor: Br. Manuel Fernando Pedro Gutiérrez Flores							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Compromiso Organizacional				
Problema General ¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y calidad del servicio interno de la Municipalidad Metropolitana de Lima?	Objetivo General Determinar la relación existente entre compromiso organizacional y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Hipótesis general El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rango
			Identificación con la organización	Autoestima	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (18-44) Moderado (45-87) Alto (88-110) Ordinal
				Entusiasmo en el puesto de trabajo	3,4,5		
				Correspondencia	6,7		
Problema Especifico 1 ¿Qué relación existe entre identificación con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?	Objetivos específicos 1 Determinar la relación existente entre identificación con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre la identificación con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Sentido de pertenencia a la organización	Seguridad laboral	8,9		
				Satisfacción personal	10,11,12		
Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre sentido de pertenencia a la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?	Objetivo específico 2 Determinar la relación existente entre sentido de pertenencia a la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre el sentido de pertenencia a la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Deseo de involucramiento	Sentido de arraigo	13,14		
Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre deseo de involucramiento con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?	Objetivo específico 3 Determinar la relación existente entre deseo de involucramiento con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre el deseo de involucramiento con la organización y calidad del servicio interno de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima		Participación en las decisiones Capacitación Incentivos	15,16 17,18,19 20,21,22		

Anexo 2. Matriz de consistencia – variable 2

Título: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima Autor: Br. Manuel Fernando Pedro Gutiérrez Flores					
Variables e indicadores					
Variable 2: Calidad de servicio interno					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles	
Recuperación	No prestación del servicio Posible prestación lenta del servicio Respuesta por errores de la empresa Ocurridos por otras causas	1,2 3,4,5 6,7,8 .	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (18-36) Moderado (37-71) Alto (72-90) Ordinal	
	Pedidos por necesidades especiales del cliente externo dificultad	9,10 11,12 13,14			
Adaptabilidad	Pedido especial del cliente interno Al error provocado por cliente interno				
Espontaneidad	Atención al cliente como su proveedor	15,16 17,18			
	Acciones de cortesía o desinterés hacia el cliente				



Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima

El presente instrumento tiene como objetivo recopilar información sobre el compromiso organizacional y su relación con la calidad del servicio interno, El cuestionario forma parte de una investigación meramente académica donde es importante conocer su punto de vista.

Lea cada una de las preguntas, podrá escoger cualquiera de las 5 opciones, y marcar el recuadro de su elección. Sus respuestas son anónimas, por lo que pedimos su sinceridad en sus respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Compromiso organizacional

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión Identificación Con La Organización					
1	Se realizan actividades para desarrollar la autoestima del personal de su oficina.					
2	Se brinda soporte psicológico para el personal de su oficina.					
3	Se impulsa las atenciones eficientes de su área de trabajo.					
4	Las labores que realiza las hace con voluntad.					
5	Como colaborador se siente un parte importante de la entidad					
6	Los colaboradores se adaptan fácilmente a los valores de la organización municipal.					
7	Se termina todo el trabajo dentro del horario laboral					
	Dimensión Sentido de Pertenencia a la Organización					
8	La institución motiva a sus colaboradores					
9	El trabajo diario realizado lo llena de satisfacción					
10	El reconocimiento a su buena labor influye positivamente en su actividad diaria					
11	El esfuerzo diario le asegura conservar su puesto de trabajo.					
12	Se siente plenamente protegido por la institución.					
13	Su esfuerzo es reconocido e influye favorablemente en su desempeño					
14	El reconocimiento a su buena labor fomenta el esfuerzo de todo el grupo					
	Dimensión Deseo de Involucramiento					
15	La opinión de los colaboradores es tomada en cuenta					
16	Los colaboradores participan en la toma de decisiones					
17	La institución promueve programas de capacitación permanente.					

18	Se aplican políticas de mejora por las capacitaciones recibidas					
19	Se brinda talleres de mejora personal					
20	Los méritos personales son tomados en cuenta para la asignación de puestos					
21	Se aplican políticas de incentivo en su área de labores					
22	El salario que recibe esta en relación al trabajo que realiza					

Calidad del servicio interno						
Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión Recuperación					
1	Se recepcionan las quejas por los servicios dejados de atender					
2	Se solucionan las quejas por los servicios omitidos					
3	Los servicios atendidos lentamente son evaluados y corregidos					
4	Se resuelven los pedidos de un colaborador en corto tiempo					
5	La demora en la atención es por causas por el propio personal					
6	Los procesos de la institución son poco claros					
7	La atención deficiente por falta de insumos de oficina es corregida					
8	La atención detenida por carencia de servicios eléctricos o internet es completada					
	Dimensión Adaptabilidad					
9	Se atiende a colaboradores que solicitan inmediata para algunos usuarios					
10	Los colaboradores atienden a usuarios en áreas distintas a las delimitadas normalmente según la necesidad.					
11	Los colaboradores realizan sobretiempo para asistir pedidos de otros colaboradores					
12	Los colaboradores suelen atender otras funciones para atender a un colaborador que requiere ayuda					
13	El colaborador que desconoce algún procedimiento es asistido para darle solución.					
14	El olvido de un servicio es corregido para dar cumplimiento a lo solicitado					
	Dimensión Espontaneidad					
15	Se da atención de las solicitudes o procedimientos con la misma diligencia					
16	Las solicitudes de último momento son atendidas con convicción.					
17	Se da atención con cortesía a los usuarios a pesar de existir dificultades personales del colaborador					
18	Sufrir una agresión no provocada de parte de los usuarios, motiva una reacción poco gentil del colaborador.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): LUIS ALBERTO HUAMAN SIGUEÑAS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la UCV en la sede Lima Norte., promoción, Grupo B3T1 Sección B3 aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual optare el grado de maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: COMPROMISO ORGANIZACIONAL CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hare llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Gutiérrez Flores Manuel Fernando Pedro
DNI N°:10191564

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CONFORMIDAD ORGANIZACIONAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se realizan actividades para desarrollar la autoestima del personal de su oficina.	✓		✓		✓		
2	Se brinda soporte psicológico para el personal de su oficina.	✓		✓		✓		
3	Se impulsa las atenciones eficientes de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Las labores que realiza las hace con voluntad.	✓		✓		✓		
5	Como colaborador se siente un parte importante de la entidad	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores se adaptan fácilmente a los valores de la organización municipal.	✓		✓		✓		
7	Se termina todo el trabajo dentro del horario laboral	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SENTIDO DE PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución motiva a sus colaboradores	✓		✓		✓		
9	El trabajo diario realizado lo llena de satisfacción	✓		✓		✓		
10	El reconocimiento a su buena labor influye positivamente en su actividad diaria	✓		✓		✓		
11	El esfuerzo diario le asegura conservar su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Se siente plenamente protegido por la institución.	✓		✓		✓		
13	Su esfuerzo es reconocido e influye favorablemente en su desempeño	✓		✓		✓		
14	El reconocimiento a su buena labor fomenta el esfuerzo de todo el grupo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DESEO DE INVOLUCRAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La opinión de los colaboradores es tomada en cuenta	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores participan en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
17	La institución promueve programas de capacitación permanente.	✓		✓		✓		
18	Se aplican políticas de mejora por las capacitaciones recibidas	✓		✓		✓		
19	Se brinda talleres de mejora personal	✓		✓		✓		
20	Los méritos personales son tomados en cuenta para la asignación de puestos	✓		✓		✓		
21	Se aplican políticas de incentivo en su área de labores	✓		✓		✓		
22	El salario que recibe esta en relación al trabajo que realiza	✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO								
Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN RECUPERACION	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se recepcionan las quejas por los servicio dejados de atender	✓		✓		✓		
2	Se solucionan las quejas por los servicios omitidos	✓		✓		✓		
3	Los servicios atendidos lentamente son evaluados y corregidos	✓		✓		✓		
4	Se resuelven los pedidos de un colaborador en corto tiempo	✓		✓		✓		
5	La demora en la atención es por causas por el propio personal	✓		✓		✓		
6	Los procesos de la institución son poco claros	✓		✓		✓		
7	La atención deficiente por falta de insumos de oficina es corregida	✓		✓		✓		
8	La atención detenida por carencia de servicios eléctricos o internet es completada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se atiende a colaboradores que solicitan inmediata para algunos usuarios	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores atienden a usuarios en áreas distintas a las delimitadas normalmente según la necesidad.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores realizan sobretiempo para asistir pedidos de otros colaboradores	✓		✓		✓		
12	Los colaboradores suelen atender otras funciones para atender a un colaborador que requiere ayuda	✓		✓		✓		
13	El colaborador que desconoce algún procedimiento es asistido para darle solución.	✓		✓		✓		
14	El olvido de un servicio es corregido para dar cumplimiento a lo solicitado	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ESPONTANEIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se da atención de las solicitudes o procedimientos con la misma diligencia	✓		✓		✓		
16	Las solicitudes de último momento son atendidas con convicción.	✓		✓		✓		
17	Se da atención con cortesía a los usuarios a pesar de existir dificultades personales del colaborador	✓		✓		✓		
18	Sufrir una agresión no provocada de parte de los usuarios, motiva una reacción poco gentil del colaborador.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MR. LUIS ALBERTO HUAMAN SIGUEÑAS DNI: 41664816

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTIÓN MUNICIPAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Julio del 20 20



Luis Alberto Huamán Sigueñas
ABOGADO

Reg. CAL. N° 71787

Firma del Experto Informante.

Especialidad



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUAMAN SIGUEÑAS, LUIS ALBERTO DNI 41664816	BACHILLER EN DERECHO Fecha de Diploma: 13/09/16	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
HUAMAN SIGUEÑAS, LUIS ALBERTO DNI 41664816	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de Diploma: 10/12/18	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

Anexo 5. Base de datos SPSS / Excel

AP27

✕

✓

fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
1		Compromiso organizacional																						Calidad del servicio interno																	
2		Identificación con la organización						Sentido de pertenencia a la organización						Deseo de involucramiento						Recuperación						Adaptabilidad						Espontaneidad									
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
4	1	2	1	3	5	5	3	2	2	5	4	3	3	4	4	2	1	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	
5	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
6	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2
7	4	3	2	3	4	5	3	2	2	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	
8	5	2	2	3	5	5	4	5	2	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3
9	6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
10	7	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2
11	8	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2
12	9	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	4	1
13	10	2	2	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	3	2	2	2	5	5	4	5	2
14	11	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3
15	12	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2
16	13	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3
17	14	2	2	3	4	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2
18	15	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	3
19	16	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	
20	17	2	2	2	4	3	3	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	
21	18	1	1	3	3	2	3	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	4	3	4	4	3	
22	19	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3		
23	20	2	2	4	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	
24	21	2	2	3	4	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3
25	22	4	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	5	5	5	5	2	2	4	5	2	3	2	3	2	4	3	5	5	1
26	23	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	3	4	4	1	3	4	4	5	3	2	3	3	5	5	3	3	2
27	24	2	1	2	4	3	3	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	5	5	5	4	1	2	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4	1
28	25	2	1	3	5	5	5	3	3	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	4	5	4	4	1	2	3	5	5	3	1	2	2	2	5	5	5	5	2
29	26	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	1	4	3	4	4	1	2	4	5	5	3	1	1	1	5	5	4	5	3
30	27	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	5	4	
31	28	2	1	3	5	4	3	1	2	4	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	1	3	2	5	3	5	4	3	
32	29	1	1	1	5	3	2	1	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	2
33	30	3	1	4	4	1	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	5	5	4	4	1	3	5	5	4	3	2	3	2	5	4	5	4	3
34	31	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	
35	32	2	1	4	5	4	3	1	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	5	5	5	1	2	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	4	2
36	33	2	1	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	5	5	4	3	2	1	5	5	4	3	2	3	3	5	5	5	4	1
37	34	2	1	4	5	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	1	2	5	5	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5	

Base de datos Google Drive

Base de datos (valores)

Base de datos (sumatoria)

+

4

AP27

✕ ✓ fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	
31	28	2	1	3	5	4	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	1	3	2	5	3	5	4	3	
32	29	1	1	1	5	3	2	1	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	2	
33	30	3	1	4	4	1	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	5	5	4	4	1	3	5	5	4	3	2	3	2	5	4	5	4	3	
34	31	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	
35	32	2	1	4	5	4	3	1	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	1	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	4	2	
36	33	2	1	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	5	5	4	3	2	1	5	5	4	3	2	3	3	5	5	5	4	1	
37	34	3	1	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	5	5	5	4	1	2	5	4	5	3	2	2	3	5	5	5	5		
38	35	2	1	3	5	4	4	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	1	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	2	3	2	5	5	5	5	1	
39	36	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	
40	37	3	1	4	5	4	3	1	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	1	
41	38	3	2	4	5	5	4	2	3	5	4	3	3	5	4	3	2	3	2	2	2	2	1	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	1	
42	39	2	2	4	5	5	4	2	3	5	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	1	1	5	5	4	5	3	2	4	5	5	3	1	3	2	3	3	5	3	1	
43	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	5	5	2	4	1	1	5	5	5	3	1	1	2	5	5	5	5	1	
44	41	2	1	4	5	5	4	2	3	4	4	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	1	5	5	4	4	1	2	5	5	5	3	2	3	2	5	5	4	4	1	
45	42	1	1	5	5	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
46	43	2	1	4	5	4	3	1	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	5	5	5	4	2	2	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	4	2	
47	44	3	2	4	5	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
48	45	2	1	3	5	5	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
49	46	3	1	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	5	5	5	4	4	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
50	47	2	1	3	5	5	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	5	5	4	5	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
51	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	1	1	4	5	5	3	2	3	3	3	4	5	5	1	
52	49	3	1	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	5	4	4	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
53	50	3	1	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	1	
54	51	2	1	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	4	2	
55	52	3	1	3	5	5	5	3	3	5	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	5	5	2	1	5	5	5	2	2	3	3	5	5	5	5	1	
56	53	3	1	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	2	2	2	2	3	2	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	2	
57	54	4	1	3	5	4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	3	3	2	3	2	5	3	3	4	5	5	5	1	1	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	1	
58	55	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	3	2	3	5	2	5	5	4	1	
59	56	4	1	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
60	57	3	2	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	1	1	5	2	3	5	5	4	5	1	1	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	1
61	58	2	1	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	1	1	4	2	3	5	5	5	5	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
62	59	3	1	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	2	3	4	5	5	5	5	1	
63	60	3	1	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
64	61	2	1	4	5	3	4	2	3	5	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	5	5	4	4	1	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	4	1	
65	62	2	1	4	5	5	4	3	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	1	1	5	5	5	5	1	1	4	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	1	
66	63	3	1	4	5	5	4	3	3	5	5	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	1	1	5	5	5	4	1	1	5	5	5	3	1	3	4	5	5	5	5	1	
67	64	2	1	4	5	5	4	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	2	2	2	4	5	5	5	5	1	

Base de datos Google Drive

Base de datos (valores)

Base de datos (sumatoria)

+

:

←

AP27

AZ117

:

=SUMA(AL117:AO117)

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	
1	Compromiso organizacional																						Calidad del servicio interno																	
2	Identificación con la organización						Sentido de pertenencia a la organización						Deseo de involucramiento						Recuperación						Adaptabilidad						Espontaneidad									
3	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3		
5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3		
6	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3		
7	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4		
8	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	5	4	
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	
11	4	4	3	4	3	3	2	5	5	5	5	3	3	2	3	1	3	2	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	4	2	5	3	3	5	4	
12	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	
13	5	5	4	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	1	3	2	4	2	2	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	2	5	3	4	3	
14	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	3	3		
15	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	5	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
16	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	2	2	4	5	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	3	
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3		
18	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	5	2	2	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3		
19	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	2	2	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
20	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	5	5	3	4	3	3	4	2	5	3	2	3	3	2	4	3	
21	5	4	4	4	3	3	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	4	3	
22	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
24	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	1	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3		
25	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	
26	3	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	4	2	2	4	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	5	2	2	3	2		
27	1	2	3	2	3	5	5	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	1	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	5	5	2	3	2		
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	3	2	3	4	5	5	3	
29	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	4	5	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3		
30	2	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	2	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	
31	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	1	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	
32	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	
33	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	1	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	
34	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4		
35	3	3	3	3	5	4	2	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	
36	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Base de datos Google Drive

Base de datos (valores)

Base de datos (sumatoria)

Calidad del servicio interno								
	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2	Marca temporal	Se realizan actividades para desarrollar la autoestima del personal en su oficina [Fila 1]	Se brinda soporte psicológico para el personal de su oficina [Fila 2]	Se impulsa las atenciones eficientes de su área de trabajo [Fila 3]	Las labores que realiza las hace con voluntad [Fila 4]	Como colaborador se siente una parte importante de la entidad [Fila 5]	Los colaboradores se adaptan fácilmente a los valores de la organización municipal [Fila 6]	Se termina todo el trabajo dentro del horario laboral [Fila 7]
3								
94	7/19/2020 13:16:50	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
95	7/19/2020 13:23:38	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
96	7/19/2020 13:28:30	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
97	7/19/2020 13:38:09	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca
98	7/19/2020 13:44:39	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
99	7/19/2020 13:51:10	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces
100	7/19/2020 13:58:22	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
101	7/19/2020 22:29:28	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca
102	7/19/2020 22:45:19	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca
103	7/19/2020 22:56:12	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
104	7/19/2020 23:10:45	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
105	7/19/2020 23:18:36	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca
106	7/19/2020 23:38:52	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
107	7/19/2020 23:59:32	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
108	7/20/2020 5:27:03	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca
109	7/20/2020 5:34:01	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca
110	7/20/2020 6:07:05	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
111	7/20/2020 20:28:17	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca
112	7/20/2020 20:32:58	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
113	7/20/2020 20:38:27	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
114	7/20/2020 20:43:23	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
115	7/20/2020 20:48:52	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
116	7/20/2020 20:52:52	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
117	7/20/2020 20:58:56	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
118								
119								

Base de datos Google Drive

Base de datos (valores)

Base de datos (sumatoria)



	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
1								
2	Calidad del servicio interno							
3	Los procesos de la institución son poco claros [Fila 6]	La atención deficiente por falta de insumos de oficina es corregida [Fila 7]	La atención detenida por carencia de servicios electricos o internet es completada [Fila 8]	Se atiende a colaboradores que solicitan atención inmediata para algunos usuarios [Fila 9]	Los colaboradores atienden a usuarios en áreas distintas a las delimitadas normalmente según la necesidad [Fila 10]	Los colaboradores realizan sobretiempo para asistir pedidos de otros colaboradores [Fila 11]	Los colaboradores suelen atender otras funciones para atender a un colaborador que requiere ayudas [Fila 12]	El colaborador que desiste de algún procedimiento es asistido por otros para la solución [Fila 13]
70	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
71	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
72	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
73	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
74	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
75	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
76	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
77	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
78	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
79	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
80	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces
81	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
82	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
83	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
84	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
85	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
86	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
87	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre
88	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
89	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
90	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
91	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
92	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre
93	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre
94	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
95	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre

Anexo 6. Alfa de Cronbach 1

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
1																											
2	c																		compromiso organizacional								
3	ALFA DE CROMBACH																										
4	Total Sujetos=	25											MAGNITUD:		MUY ALTA												
5																											
6	Var-Total=	214.33	Suma de Varianzas=		27.66	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{is}^2}{S_T^2} \right] = 0.9124$																					
7	Preguntas=	22																									
8	Media=	3.32	2.88	3.00	3.20	3.16	3.24	3.12	3.24	2.88	3.24	3.04	2.84	3.32	3.28	3.24	3.36	3.16	3.16	3.28	2.92	3.28	3.04				
9	Varianza=	0.89	1.03	1.5	1.42	1.06	1.36	1.19	0.94	1.36	1.61	1.71	1.56	0.98	1.29	1.11	0.91	1.14	1.39	1.13	1.33	1.96	0.79	27.66			
10	Cuenta =	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25				
11	Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Total			
25	14	3	3	2	4	3	3	4	4	4	1	4	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	66			
26	15	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	2	64			
27	16	3	3	1	5	3	4	4	3	2	3	4	2	1	3	2	3	3	2	4	4	2	2	63			
28	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	105			
29	18	4	1	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	5	3	69			
30	19	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4	4	1	3	2	3	3	3	2	1	58			
31	20	4	3	3	2	4	2	2	2	3	4	2	3	3	1	4	3	1	5	1	1	2	2	57			
32	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	86			
33	22	2	2	3	4	4	3	1	2	3	2	1	3	2	5	2	3	4	4	1	2	5	5	63			
34	23	2	3	2	3	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4	2	2	4	5	66			
35	24	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	1	4	2	3	4	61			
36	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	87			
		ALFA DE CROMBACH_V1		ALFA DE CROMBACH_V2		Interpretación																					

ALFA DE CROMBACH_V1

ALFA DE CROMBACH_V2

Interpretación



:

<

Alfa de Cronbach 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1																					
2																					calidad del servicio interno
3		ALFA DE CROMBACH																			
4		Total Sujetos=	25												MAGNITUD:	MUY ALTA					
5																					
6		Var-Total=	170.13		Suma de Varianza	21.74	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{IS}^2}{S_T^2} \right] = 0.9235$														
7		Preguntas=	18																		
8		Media=	3.08	2.96	3.12	3.16	3.44	3.00	3.08	3.36	3.28	3.16	3.48	3.00	3.04	3.00	3.16	3.04	3.20	3.16	
9		Varianza=	1.16	1.04	1.36	0.89	0.84	1.5	1.33	0.82	1.04	1.47	0.84	1.17	1.71	1.75	1.39	1.29	0.75	1.39	21.74
10		Cuenta =	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
11		Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Total
20		9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
21		10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
22		11	3	2	3	3	3	4	2	2	3	5	1	4	1	5	4	3	3	2	53
23		12	1	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	47
24		13	4	1	2	4	4	1	3	3	3	2	3	2	1	4	3	3	3	2	48
25		14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	4	54
26		15	3	2	2	4	4	1	3	2	3	4	5	1	1	3	4	2	2	4	50
27		16	3	2	4	2	3	3	2	3	5	1	3	2	4	1	3	1	2	1	45
28		17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
29		18	4	1	1	3	3	4	2	3	2	3	4	4	2	1	2	2	3	2	46
30		19	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	55
31		20	4	3	3	2	4	1	1	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	50
32		21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
33		22	2	3	2	4	2	2	4	2	3	5	3	3	4	2	4	2	3	2	52
34		23	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	1	5	4	3	5	56
35		24	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	53
36		25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
		ALFA DE CROMBACH_V1				ALFA DE CROMBACH_V2				Interpretación											

Anexo 7. Autorización aplicar cuestionario



Carta de presentación

Lima, 17 de julio del 2020

CARTA N°001-2020-MFPGF



SEÑOR

MEDICO CARLOS ENRIQUE CONTRERAS RÍOS

GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
METROPOLITANA DE LIMA.

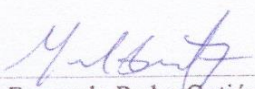
PRESENTE.-

Asunto: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA FACILIDADES
EN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo así como mis deseos de éxitos en su gestión en la dirección de la Gerencia de desarrollo social en el gobierno municipal 2019-2022; y al mismo tiempo para comunicarle que vengo realizando mi Trabajo de Investigación (Tesis) "Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima" para obtener el grado de académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Lima por lo que es necesario aplicar un cuestionario como instrumento de investigación a los colaboradores de la municipalidad, en tal sentido vengo a solicitarle AUTORIZACIÓN para que se me brinde el permiso y las facilidades en la gerencia que dirige para desarrollar mi investigación. Dicha investigación con los resultados obtenidos serán alcanzados a la Gerencia una vez concluidos. Adjunto Carta de Presentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Lima.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que merezca la presente, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima.

Atentamente.


Manuel Fernando Pedro Gutiérrez Flores
DNI N°10191564

Carta de presentación UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 16 de julio de 2020
Carta P. 416-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Médico
Carlos Enrique Contreras Ríos
Gerente de Desarrollo Social
Municipalidad Metropolitana de Lima

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GUTIERREZ FLORES, MANUEL FERNANDO PEDRO; identificado con DNI N° 10191564 y con código de matrícula N° 6700243959; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Compromiso organizacional y Calidad del servicio interno en la Municipalidad Metropolitana de Lima

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GUTIERREZ FLORES, MANUEL FERNANDO PEDRO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Aprobación del Proyecto de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RJ. N° 1563-2020-UCV-EPG-LN

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1563-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 16 de junio de 2020

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **ALCAS ZAPATA NOEL** de la Experiencia Curricular **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación”** del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

presentado por el (la) estudiante:

Bach. **GUTIERREZ FLORES MANUEL FERNANDO PEDRO**

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación”*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado”*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto”*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *“El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis”*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación”**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA**, presentado por el (la) Bach. **GUTIERREZ FLORES MANUEL FERNANDO PEDRO**, con Código: **6700243959**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.



Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **ALCAS ZAPATA NOEL** como asesor metodólogo del proyecto de tesis **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte